

MANUALUL FORMATORULUI

D2.6. Material Training

WP2 PROIECTAREA SAU ÎMBUNĂTĂȚIREA UNEI CALIFICARI COMUNE ÎN VET



Identitatea documentului

Pachet de lucru:	WP2
Tip:	Material Training
Nivelul de diseminare:	Public
Versiune:	Versiunea 1
Data livrării:	13/2/2021
Cuvinte cheie:	Ghid, descrierea cursului, 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 angajați ai biroului din sectorul poștal. Acesta va fi folosit ca Ghid pentru instructorii cursului NEWPOST.
Autori:	AKMI SA
Persoana Contact:	euprojects@akmi-international.com

Erasmus+ EACEA

Grant Agreement number: **2018 – 2099 / 001 – 001**

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

Project Title: **Upgrading the EU postal sector**

Applicant Organization: **AKMI S.A.**

Continut

1	Introducere.....	4
1.1	Proiectul NeWPOST	4
1.2	Scopul "Manualului de Formator"	5
2	Structura programului de training NeWPOST	5
3	Rezultatele învățării Curriculumului comun al calificărilor NeWPOST	11
4	Profilurile ocupaționale vizate prin cursurile NeWPOST.....	27
5	Metodologia învățării mixte	Error! Bookmark not defined.
6	Cum să organizezi o sală de clasă modelul flipped și față în față.....	33
7	Cum să gestionezi cursurile virtuale.....	Error! Bookmark not defined.
8	Cum să monitorizați învățarea individuală online.....	Error! Bookmark not defined.
9	Cum se pregătește un atelier.....	36
10	Cum să monitorizați și să evaluați învățarea bazată pe muncă	Error! Bookmark not defined.
	Referințe.....	Error! Bookmark not defined.

1. Introducere

1.1 Proiectul 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. **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. **Efficientizarea 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.
- Contribuirea în mod substanțial la dezvoltarea unei forțe de muncă înalt 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 întreprinderile, 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 ale angajaților poștali care susțin mobilitatea transfrontalieră.
- **Crearea unei noi structuri de cooperare durabilă.** Pilonul specific va fi abordat prin înființarea unei structuri de cooperare durabilă pentru recunoașterea calificărilor în rândul furnizorilor de servicii poștale și creșterea gradului de conștientizare și atractivitate a VET pentru angajații poștali.

1.2 Scopul “Manualului de Formatori”

O resursă cheie este manualul didactic al tutorilor. Acest lucru va fi disponibil online ca resursă electronică pentru descărcare de către tutori. Acesta va furniza informații detaliate pentru a ghida tutorele prin metodologia de învățare mixtă, inclusiv, printre altele: materiale pedagogice; inițierea și gestionarea relațiilor cu angajatorii; dezvoltarea unui brief live; exemple despre cum să organizezi activitățile de învățare participativă și de clasă inversă și față în față, cum ar fi ateliere; și monitorizarea și evaluarea învățării bazate pe muncă. Chiar dacă programul de formare NeWPOST a fost dezvoltat numai pentru medii de e-learning (MOOC), acest ghid va facilita tutorii / formatorii în metodologia de învățare mixtă, care ia în considerare toate tipurile de cursanți.

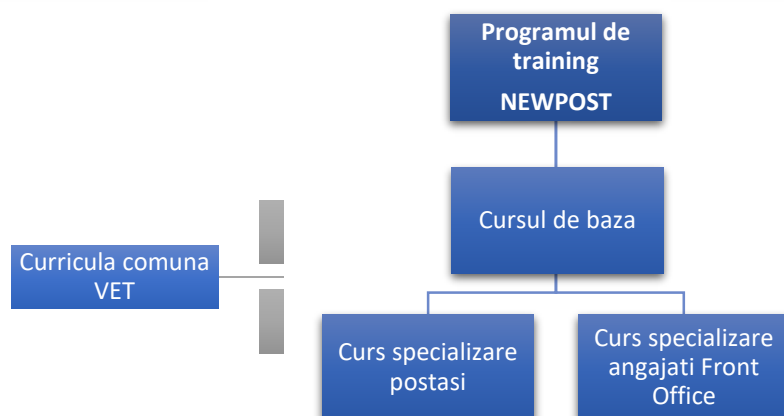
În special, ghidul formatorilor a fost conceput pentru a oferi îndrumări cu privire la:

- ➡ Care este structura programului de formare NeWPOST?
- ➡ Care sunt rezultatele așteptate ale învățării după finalizarea Programului de instruire?
- ➡ Ce profiluri ocupaționale sunt vizate prin acest curs?
- ➡ Ce este metodologia de învățare mixtă?
- ➡ Cum se organizează o sală de clasă online și față în față?
- ➡ Cum se administrează cursurile virtuale?
- ➡ Cum să monitorizezi învățarea individuală online?
- ➡ Cum se pregătește un atelier?
- ➡ Cum se monitorizează și se evaluează învățarea bazată pe muncă?

2 Structura programului de training NeWPOST

Programul de instruire NeWPOST utilizează abordarea modulară (modularitate). Asta înseamnă că cursul de formare este conceput pentru medii de învățare online și este structurat în unități mari și mici, în timp ce utilizează în același timp diverse resurse educaționale și tipuri de formare pentru a aborda diferitele stiluri de învățare.

În acest context, materialul va fi organizat după cum urmează:



Grafic 1. Modularitatea proiectului NeWPOST

- **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

Sectorul poștal, datorită progreselor tehnologice, trebuie să se concentreze pe perfecționarea angajaților actuali în ceea ce privește abilitățile și abilitățile digitale, 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 vizează doi profiluri profesionale, poștași și angajați de la birou** și îi va ajuta pe cursanți să dobândească un număr mare de abilități și competențe cele mai necesare (digitale, soft / interculturale, altele) pentru a acoperi lipsurile de competențe din sectorul poștal și a prospera în noile lor posturi de muncă.

Programul de formare NEWPOST oferă un curs de bază pentru ambele profiluri ocupaționale și două cursuri de specializare pentru fiecare dintre ele, sprijinind, în acest fel, flexibilitate și o experiență de învățare personalizată

Grafic 2. Structura curriculară a curriculumului comun NeWPOST

În ceea ce privește aspectul online, **curriculum-ul comun de calificare NeWPOST constă din două programe de formare online diferite; unul pentru angajații Front Office și unul pentru poștași.**



Figura 1. Programele de instruire NeWPOST pentru angajații Front Office și pentru poștași.

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. Cursantul ar putea adăuga o cantitate de materiale educaționale suplimentare în calea sa spre 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

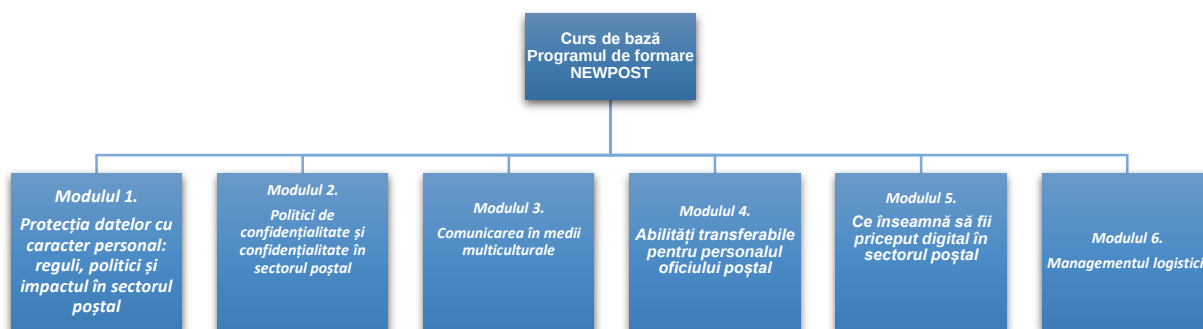
Tabel 1. Durata cursului

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 auto-reflecție, activități,

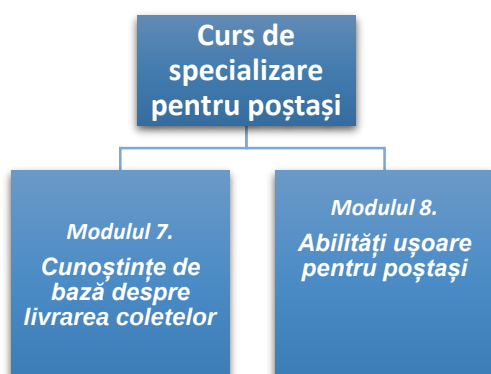
dialoguri, documente suplimentare de lectură și resurse online educaționale suplimentare (videoclipuri, articole, linkuri).

Cursul de bază este format din 6 module, după cum puteți vedea în graficul următor.



Grafic 3. Modulele cursului de bază.

Cursul de specializare pentru poștași este format din două module, în timp ce cursul de specializare pentru angajații de la Front Office este format din trei module (Graficele 4 și 5).



Graficul 4. Module de curs de specializare pentru poștași



Graficul 5. Module de curs de specializare pentru angajații Front Office.

În tabelul următor puteți vedea prezentarea generală a curriculumului, inclusiv titlurile cursurilor și codurile acestora, titlurile modulelor și codurile acestora și, în cele din urmă, titlul unităților și codurile lor

Codul de curs	Titlul de curs	Codul de modul	Titlul de modul	Descrierea de modul (unitate)
CC	Curs de bază pentru	CC1	Protecția datelor cu caracter personal:	U1.1. Introducere în conceptul de date cu caracter personal U1.2. Cadrul juridic referitor

ambele profiluri		<i>reguli, Politici și impactul în sectorul poștal</i>	Date personale 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. Puncte vulnerabile de articole poștale 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 comunicăm 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 interactivă 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 cunoscător digital în sectorul poștal (IT și abilități digitale)</i>	U5.1. Servicii digitale cu valoare adăugată (semnături digitale, timbre, factură electronică, poștă 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 U5.4. Noi tehnologii și descoperiri pentru industria poștală (drone, Big Data, realitate augmentată, AGV etc.)
	CC6	<i>Managementul logisticii</i>	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

PC	Curs de specializare pentru poștași (PM)	PM1	VIDEO INTRODUCTIV: <i>Poștașul New Age: Care este munca zilnică a unui poștaș în Noua Era Poștală?</i>	video
		PM2	<i>Cunoștințe de bază despre livrarea coletelor</i>	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	<i>Abilități soft skills pentru poștași</i>	U3.1. Luarea deciziilor și gândirea critică U3.2. Abilitatea de a face față presiunii - gestionarea timpului și a stresului U3.3. Prevenirea accidentelor și gestionarea crizelor U3.4. Memorie bună: abilitatea de a vă aminti informații precum cuvinte, numere, imagini, fețe și procese
FC	Curs de specializare pentru angajații Front Office (FOE)	FC1	VIDEO INTRODUCTIV: <i>Angajatul Front Office New Age: Care este activitatea zilnică a unui angajat Front Office în Noua Era Poștală?</i>	video
		FC2	<i>Abilități de servicii pentru clienți și tehnici de vânzare</i>	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	<i>Apariția comerțului electronic: cum să gestionați noi „servicii electronice” și produse</i>	U3.1. Introducere în comerțul electronic și aplicațiile sale U3.2. Cunoștințe de bază despre comerțul electronic și vămirea U3.3. Gestionarea postărilor în comerțul electronic U3.4. Gestionarea procedurii de plată și a fluxului
		FC4	<i>Soft Skills pentru angajații Front Office</i>	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

Tabel 2. Prezentare generală a structurii curriculare NeWPOST

3 Rezultatele învățării Curriculumului comun al calificărilor NeWPOST

Proiectul NewPost a dezvoltat un curriculum comun utilizând abordarea rezultatelor învățării. Conform Cedefop, abordarea rezultatelor învățării deplasează accentul de la durata învățării și instituția unde are loc la învățarea efectivă și la 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).

Abordarea rezultatelor învățării are o importanță semnificativă în proiectarea programelor de învățământ comune pentru diferite țări, deoarece funcționează ca un instrument comun pentru interconectarea instrumentelor relevante VET, 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, predarea, învățarea și evaluarea ajută la îmbunătățirea coerenței, transparenței și semnificativității 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:

- Să definească așteptările fiecărei activități de învățare.
- Să ghideze formatorii în procesul de predare, alegerea metodelor etc.
- Să informeze cursanții despre ceea ce se așteaptă să facă / să știe după activitatea de învățare.

Rezumând, rezultatele învățării explică ce se așteaptă ca elevul 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 cadrul aranjamentelor 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:



Figura 2. Taxonomia Bloom

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 învățării specifice..

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?*

În afară de Taxonomia Bloom, NeWPOST a adoptat **DigComp, care este un cadru pentru dezvoltarea și înțelegerea competențelor digitale în Europa și este 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 cadru.

DigComp's five key areas and 21 competences

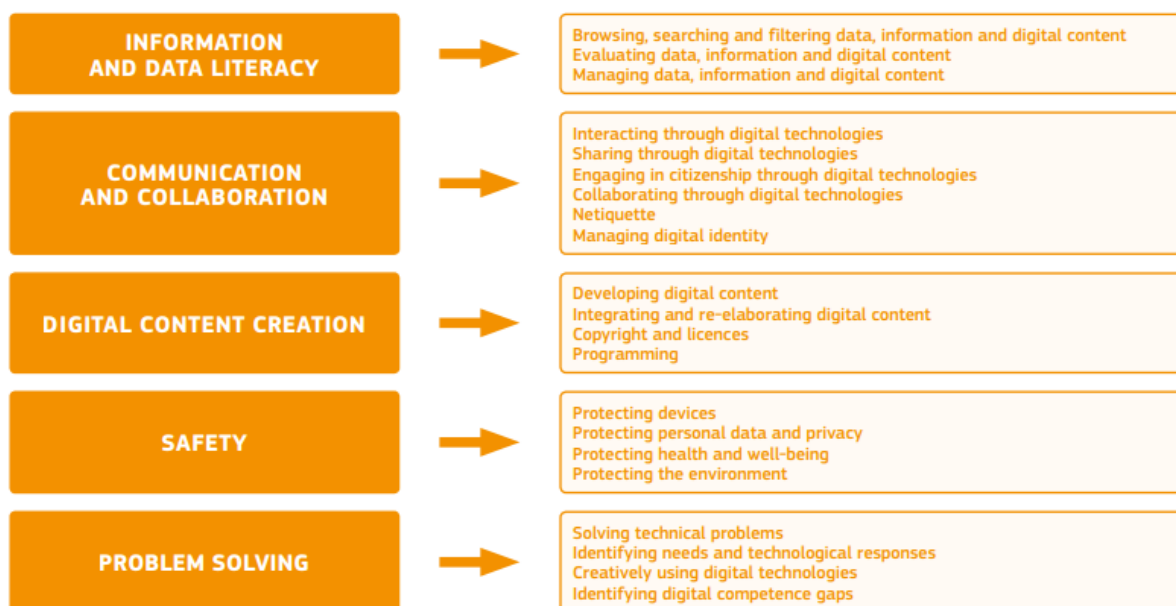


Figura 3. Domenii cheie DigiComp

Așa 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 baza	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 cunoscut digital în sectorul poștal (IT și abilități digitale) • Managementul logisticii	• Cunoștințe de bază despre livrarea coletelor • Soft skills pentru poștași	• Abilități de servicii pentru clienți și tehnici de vânzare • Apariția comerțului electronic: cum să gestionezi noi „servicii electronice” și produse • Soft skills pentru angajații Front Office

Grafic 4. Modulele cursurilor NeWPOST

În tabelele următoare, am adunat rezultatele învățării fiecăruia dintre modulele Curriculumului NeWPOST.

Codul de modul	Titlul de modul	Codul de unitate	Titlul de unitate	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>	- Definiția și conceptul datelor cu caracter personal - Descrierea informațiilor care constituie date cu caracter personal și a informațiilor care nu - Categorii de date cu caracter personal - Exemple de date personale cu accent pe mediul poștal
		CC1.U2.	<i>Cadrul legal privind datele cu caracter personal</i>	- Introducere în Regulamentul (UE) 2016/679 - Structura Regulamentului (UE) 2016/679 - Sanțiuni și sancțiuni conform GDPR - 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>	- Drepturile persoanelor vizate - Informații care trebuie furnizate în cazul în care datele personale sunt colectate de la persoana vizată - 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 care vor fi discutate cu RPD - Care este impactul GDPR asupra economiei digitale și a comunicațiilor digitale? - Care este relația dintre protecția datelor și comerțul electronic? - Ce măsuri trebuie luate pentru ca o companie să respecte în permanență cerințele de securitate GDPR? 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>	- Conceptul de securitate poștală - Principalele activități legate de securitatea poștală
		CC2.U3.	<i>Politica de confidențialitate a serviciilor poștale</i>	- Conceptul de confidențialitate - Cadrul de reglementare în Grecia - Încălcarea confidențialității
		CC2.U3.	<i>Politica de securitate a serviciilor poștale</i>	- Termeni și definiții - Conceptul de securitate - Mărfuri periculoase și articole poștale interzise - Standarde de securitate poștală
		CC2.U4.	<i>Puncte vulnerabile de articole poștale</i>	- Mărfuri periculoase și articole poștale interzise - Puncte vulnerabile pentru a asigura securitatea - Puncte vulnerabile pentru a asigura confidențialitatea
		CC2.U5.	<i>Politica de discreție a întreprinderilor poștale</i>	- Conceptul de discreție - Cadrul de reglementare în Grecia pentru discreție

				○ Încălcarea discreției ○ Obligațiile și penalitățile întreprinderilor poștale
CC3	Comunicarea în medii multiculturale	CC3.U1.	<i>Introducere în conceptul principal și aspectele diversității culturale</i>	○ Introducere în cultură ○ Conceptul și aspectele diversității ○ Definiția diversității culturale ○ Faze de șoc cultural
		CC3.U2.	<i>Competențe și valori interculturale</i>	○ „Un nou tip de alfabetizare” ○ Înțelegerea complexităților terminologice ○ Dezvoltare interculturală
		CC3.U3.	<i>Înțelegerea codurilor de conduită și a manierelor general acceptate în diferite societăți și aplicarea acestora la oficiul poștal</i>	○ Coduri culturale și Cod de conduită ○ Abordarea problemelor etice ○ 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>	○ Comunicare interculturală ○ Provocări pentru comunicarea între culturi ○ 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>	○ Principalele obstacole în comunicarea interculturală ○ Stiluri de comunicare ale diferitelor culturi ○ Îmbunătățirea comunicării interculturale
CC4	Abilități transferabile pentru personalul oficiului poștal	CC4.U1.	<i>Ce sunt Soft Skills și de ce sunt importante?</i>	○ Ce sunt abilitățile soft? ○ Importanța abilităților soft
		CC4.U2.	<i>Comunicare și abilități sociale</i>	○ Ce este comunicarea? ○ Modele de comunicare ○ Tipuri și forme de comunicare ○ Reguli și sfaturi pentru comunicarea în oficiul poștal
		CC4.U3.	<i>Abordare interactivă proactivă (inteligentă emoțională și ascultare activă)</i>	○ Proactivitate ○ Ascultare eficientă ○ Inteligență emoțională
		CC4.U4.	<i>Abilități de lucru în echipă și spirit de echipă</i>	○ Abilități de lucru în echipă ○ Abilitatea spiritului echipei ○ Sarcini de autoevaluare
		CC4.U5.	<i>Rezolvarea problemelor și luarea deciziilor</i>	○ Abilitatea de rezolvare a problemelor ○ Abilitate de luare a deciziilor ○ Sarcini de autoevaluare
CC5	Ce înseamnă să fii cunoscut 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>	○ Servicii digitale cu valoare adăugată ○ Proximitate și servicii sociale
		CC5.U2.	<i>Mediu digital. Cum se organizează, se stochează și se recuperează informații</i>	○ Introducere în mediul digital ○ Introducere în Google Drive ○ Funcțiile Google Drive ○ Lucrați mai inteligent cu aplicații

			- (Google Drive)	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>Etapile procesului de livrare</i>	- o Definirea procesului de livrare - o Procesul național de livrare - o 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	Soft Skills pentru postasi	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>	- Definirea abordării centrate pe client - Necesitatea implementării abordării centrate pe client - Elemente ale abordării centrate pe client - Avantajele și beneficiile abordării centrate pe client
		FC2.U2.	<i>Rezolvarea conflictelor clienților</i>	- Introducere în conflictele clienților - Pași pentru gestionarea conflictelor clienților - Sfaturi suplimentare pentru gestionarea conflictelor clienților - Cerere
		FC2.U3.	<i>Tehnici de vânzare</i>	- Definirea tehnicii de vânzare și pașii majori - Mix de prezentare - Tehnici de întâlnire a obiecțiilor - Închiderea vânzării - Situații provocatoare de vânzări
		FC2.U4.	<i>Canalele de promovare și social media</i>	- Marketing și promovare - Marketing prin e-mail - Social Media - 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>	- Introducere în comerțul electronic - Aplicații de comerț electronic - Regulile comerțului electronic - Platforme de comerț electronic
		FC3.U2.	<i>Cunoștințe de bază despre comerțul electronic și vămuirea</i>	- Bazele comerțului electronic - Automatizarea comerțului electronic - clearance-ul vamal - Tariful și impactul acestuia asupra comerțului electronic - Probleme juridice pentru companiile de comerț electronic
		FC3.U3.	<i>Gestionați postările în comerțul electronic</i>	- Îndeplinirea comenzii de comerț electronic - Servicii online - Compararea produselor și căutarea - Site-uri web de comparație a prețurilor - Compararea prețurilor Aplicații mobile
		FC3.U4.	<i>Gestionarea procedurii de plată și a fluxului</i>	- Metode de plată prin comerț electronic Plăți electronice - Plăți la oficiul poștal - Rambursare (COD) - CryptoCurrency în e-commerce
FC4	Soft Skills pentru angajații Front Office	FC4.U1.	<i>Flexibilitate și adaptabilitate la noua eră poștală</i>	- Flexibilitate - Adaptabilitate - Adaptabilitate la noile tendințe din sectorul poștal
		FC4.U2.	<i>Capacitate de rezolvare a problemelor și rapidă și flexibilă în gestionarea situațiilor dificile</i>	- Rezolvarea conflictelor clienților și rezolvarea problemelor - Răspuns rapid la situații dificile - Răspuns flexibil la situații dificile - Cerere

		FC4.U3.	<i>Inițiativă, creativitate și responsabilitate în oficiul poștal</i>	○ Inițiativă ○ Creativitate ○ Responsabilitate
		FC4.U4.	<i>Empatie și inteligență emoțională</i>	○ Ce este Empatia? ○ Cum să dezvolti Empatia în oficiul poștal? ○ Inteligența emoțională

DESCRIEREA MODULULUI	
Titlul de modul	<i>Reguli de protecție a datelor cu caracter personal, politici și impactul asupra sectorului poștal</i>
Codul de modul	<i>C.C.1. (Curs de baza, Modul 1)</i>
Descrierea de modul	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, 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, vor putea să înțeleagă politicile de protecție a datelor la nivel european și, în cele din urmă, vor putea 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.
Domeniul de cunoștințe	Protejarea 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 explora 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

Durata	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 baza, Modul 2)</i>
Descrierea de modul	Scopul acestor module este de a introduce cursanții în conceptele de bază și cadrele de politici privind confidențialitatea în sectorul poștal. Pe baza acestora, cursanții vor dezvolta abilități pentru a înțelege reglementările privind 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, discreție
Rezultatele învățării	<u>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:</u> <i>LOut1</i> înțelege importanța confidențialității și confidențialității în sectorul poștal <i>LOut2</i> aplica principiile confidențialității și securității în sectorul poștal <i>LOut3</i> recunoaște punctele vulnerabile ale trimiterilor poștale <i>LOut4</i> identifica aplicațiile și erorile din politica de discreție a întreprinderilor poștale
Conținut	<i>U3.1.</i> Cadrul privind securitatea poștală (adaptat reglementărilor specifice fiecărei țări) <i>U3.2.</i> Politica de confidențialitate a serviciilor poștale <i>U3.3.</i> Puncte vulnerabile de articole poștale <i>U3.4.</i> Politica de discreție a întreprinderilor poștale
Durata	5 ore
Metoda de evaluare	Întrebări cu alegeri multiple

DESCRIEREA DE MODUL	
Titlul de modul	<i>Comunicarea în medii multiculturale</i>
Codul de modul	<i>C.C.3. (Curs de baza, Modul 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
Domeniul de cunoștințe	Comunicare interculturală
Rezultatele învățării	<u>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:</u> <i>LOut1</i> explica principalele concepte de diversitate culturală <i>LOut2</i> contura aspectul valorilor și competențelor interculturale <i>LOut3</i> aplica coduri de conduită și maniere specifice atunci când deservește clienți din medii culturale diferite <i>LOut4</i> comunica mai bine cu clienții cu un background cultural diferit <i>LOut5</i> înțelege și evalua obstacolele din comunicarea interculturală
Conținut	<i>U4.1.</i> Principalul concept și aspecte ale diversității culturale <i>U4.2.</i> Competențe și valori interculturale <i>U4.3.</i> Înțelegerea codurilor de conduită și a manierelor general acceptate în diferite societăți și aplicarea acestora la oficiul poștal <i>U4.4.</i> Metode de comunicare în diferite contexte culturale, cu referire specială la comunicarea la locul de muncă <i>U4.5.</i> Înțelegerea potențialelor obstacole culturale atunci când comunicăm cu clienții (comunicare multiculturală - deservirea imigranților / refugiaților și a resortisanților țărilor terțe)
Durată	5 ore
Metoda de evaluare	Întrebări cu alegeri multiple

DESCRIEREA DE MODUL	
Titlul de modul	<i>Abilități transferabile pentru personalul oficiului poștal</i>
Codul de modul	<i>C.C.4. (Curs de baza, Modul 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” (soft skills). Pe baza faptului că o combinație reușită de abilități „hard” și „soft” poate oferi perspective de carieră mai bune și poate crește capacitatea de angajare, acest modul este conceput pentru a crea cursanților dorința de a-și dezvolta în continuare abilitățile cognitive, pentru a-și consolida cariera. perspectivele și pentru a fi mai eficient în situații reale de muncă.
Domeniul de cunoștințe	Soft Skills

Rezultatele invatarii	<i>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:</i> <i>LOut1</i> înțelege importanța îmbunătățirii competențelor lor ușoare în sectorul poștal <i>LOut2</i> identifica tipurile de comunicare și să interacționeze într-un mod politicos și prietenos cu clienții <i>LOut3</i> ilustra principiul inteligenței emoționale și aplica tehnici de ascultare activă <i>LOut4</i> stabili relații bune cu colegii lor de echipă și înțelege importanța teambuilding-ului la locul de muncă <i>LOut5</i> alege cea mai potrivită soluție atunci când rezolvă probleme și îmbunătățirea abilităților lor decizionale
Continut	<i>U4.1.</i> Care sunt abilitățile soft și de ce sunt importante? <i>U4.2.</i> Comunicare și abilități sociale <i>U4.3.</i> Abordare interactivă proactivă (inteligență emoțională și ascultare activă) <i>U4.4.</i> Abilități de lucru în echipă și spirit de echipă <i>U4.5.</i> Rezolvarea problemelor și luarea deciziilor
Durata	5 ore
Metoda de evaluare	Întrebări cu alegeri multiple

DESCRIEREA DE MODUL	
Titlul de modul	<i>Ce înseamnă să fii cunoscător digital în sectorul poștal? (IT și abilități digitale)</i>
Codul de modul	C.C.5. (Curs de baza, Modul 5)
Descrierea de modul	Scopul acestor module este de a facilita cursanților faptul că evoluțiile tehnologice rapide au un impact mare în sectorul poștal, provocând modificări fundamentale în proceduri și livrări. Drept urmare, au apărut noi abilități și noi instrumente digitale. Competențele digitale joacă un rol semnificativ în sector și fiecare angajat poștal ar trebui să le fie familiarizat pentru a-și spori competitivitatea în această industrie înfloritoare. Acest modul îi va familiariza pe cursanți cu manipularea informațiilor digitale și a echipamentelor IT la locul de muncă.
Domeniul de cunostinte	Competențe digitale și IT
Rezultatele invatarii	<i>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:</i> <i>LOut1</i> Se se familiarizeze cu serviciile digitale, proximitatea și serviciile sociale <i>LOut2</i> organiza, stoca și recupera date, informații și conținut în medii digitale. <i>LOut3</i> utiliza echipamentul IT și instrumentele relevante într-un mod adecvat <i>LOut4</i> înțelege mai bine noile tehnologii și influența lor în sectorul poștal

Continut	U5.1. Servicii digitale cu valoare adăugată (semnături digitale, timbre, factură electronică, poștă 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 U5.4. Noi tehnologii și descoperiri pentru industria poștală (drone, Big Data, realitate augmentată, AGV etc.)
Durata	4 ore
Metoda de evaluare	Întrebări cu alegeri multiple

DESCRIEREA DE MODUL	
Titlul de modul	<i>Managementul logisticii</i>
Codul de modul	<i>C.C.6. (Curs de baza, Modul 6)</i>
Descrierea de modul	Implementarea logisticii este un element cheie pentru a ține pasul cu cerințele clienților și pentru 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 pentru a muta produsele dintr-un punct în altul și în asigurarea calității și valorii ridicate a lanțului de aprovizionare în sectorul poștal.
Domeniul de cunoștințe	Logistică, Operatori poștali
Rezultatele învățării	<u>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:</u> LOut1 înțelege serviciile logistice de bază și tehnicile conexe din sectorul poștal LOut2 definește activitățile logistice de bază în întregul lanț de livrare LOut3 explica utilizarea dulapurilor pentru colete LOut4 emite bonuri, ocupa de facturi și încasa sau înregistra electronic taxele pentru serviciile furnizate
Continut	U6.1. Introducere în concepte logistice și activități principale U6.2. Jucători de logistică și operatori poștali U6.3. Procese de livrare U6.4. Clasificarea serviciilor poștale
Durata	4 ore
Metoda de evaluare	Întrebări cu alegeri multiple

DESCRIEREA DE MODUL	
Titlul de modul	Poștașul New Age: Care este munca zilnică a unui poștaș în Noua Era Poștală?
Codul de modul	<i>P.C.1. (Curs postas, Video introductiv)</i>
Descrierea de 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 de cunoștințe	Industria postala
Rezultatele învățării	<u><i>Până la sfârșitul acestui modul (video), cursanții vor putea:</i></u> <i>LOut1</i> înțelege nevoile și noile mecanisme ale sectorului poștal în Noua Era Poștală <i>LOut2</i> ști care sunt principalele sarcini / îndatoriri și abilități de care are nevoie Poștașul New Age
Conținut	<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 DE MODUL	
Titlul de modul	Cunoștințe de bază despre livrarea coletelor
Codul de modul	<i>P.C.2. (Curs postas, modulul 7)</i>
Descrierea de modul	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 de cunoștințe	Livrarea coletului
Rezultatele învățării	<u><i>Până la sfârșitul acestui modul (video), cursanții vor putea:</i></u> <i>LOut1</i> înțelege și tipurile de colete și explică diferențele dintre ele <i>LOut2</i> realiza opțiuni avansate de livrare a coletelor <i>LOut3</i> clasifica, calcula, tabela, rezuma datele numerice

	<i>LOut4</i> recunoaște caracteristicile dulapurilor pentru colete și beneficiile stațiilor de ridicare a coletelor
Conținut	<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
Durață	4 ore
Metoda de evaluare	Întrebări cu alegeri multiple

DESCRIEREA DE MODUL	
Titlul de modul	<i>Soft Skills for Postmen</i>
Codul de modul	<i>P.C.3. (Curs Postas, Modulul 8)</i>
Descrierea de modul	Acest modul va acoperi o varietate de competențe interpersonale și profesionale, care sunt necesare poștaşilor 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 despre o bună dezvoltare a memoriei.
Domeniul de cunostințe	Soft Skills
Rezultatele învățării	<u><i>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:</i></u> <i>LOut1</i> examina avantajele și dezavantajele fiecărei situații și alege cea mai potrivită soluție <i>LOut2</i> aplica abilități de gestionare a timpului pentru a profita la maximum de timpul pe care îl au <i>LOut3</i> cultiva soluții pentru a fi proactivi și pentru a preveni criza la oficiul poștal <i>LOut4</i> identifica modalități de a-și consolida buna memorie în timpul serviciului
Conținut	<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 DE MODUL	
Titlul de modul	Angajatul Front Office New Age: Care este activitatea zilnică a unui angajat Front Office în Noua Era Poștală?
Codul de modul	<i>F.C.1. (Curs pentru angajații Front Office, videoclip introductiv)</i>
Descrierea de modul	Acest modul introductiv va facilita cursanților tendințele actuale și noii factori de schimbare 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 de cunostinte	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> ști care sunt principalele sarcini / îndatoriri și abilități necesare angajatului New Age Front Office
Conținut	<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
Durata	15 min
Metoda de evaluare	-

DESCRIEREA DE MODUL	
Titlul de modul	Abilități de servicii pentru clienți și tehnici de vânzare
Codul de modul	<i>F.C.2. (Curs pentru angajați Front Office, modulul 7)</i>
Descrierea de modul	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 socializare și marketing digital.
Domeniul de cunostinte	Servicii clienți, vânzări
Rezultatele învățării	<u><i>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea</i></u> <i>LOut1</i> înțelege cum să îmbunătățească experiența de service pentru clienți <i>LOut2</i> evita sau gestioneze conflictele cu clienții <i>LOut3</i> aplica tehnici de vânzare pentru a obține o eficiență maximă <i>LOut4</i> înțelege limbajul și principiile marketingului și promovării digitale în sectorul poștal

Conținut	U2.1. Abordare centrată pe client: îmbunătățiți 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
Durață	4 ore
Metoda de evaluare	Întrebări cu alegeri multiple

DESCRIEREA DE MODUL	
Titlul de modul	<i>Apariția comerțului electronic: cum să gestionați noi „servicii electronice” și produse</i>
Codul de modul	<i>F.C.3. (Curs pentru angajații front-office, modulul 8)</i>
Descrierea de modul	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 de cunoștințe	Comerț electronic
Rezultatele învățării	<u><i>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:</i></u> <i>LOut1</i> detalia ce se înțelege prin termenul „comerț electronic” și examina câteva aplicații tipice <i>LOut2</i> descrie pe scurt câteva dintre tehnologiile utilizate pentru a sprijini aplicații <i>LOut3</i> detalia câteva dintre problemele întâmpinate la gestionarea magazinelor electronice etc. <i>LOut4</i> înțelege utilizarea plăților electronice și a altor proceduri electronice în oficiul poștal
Conținut	U3.1. Introducere în comerțul electronic și aplicații digitale moderne U3.2. Cunoștințe de bază despre comerțul electronic și vămuirea U3.3. Gestionarea postării în comerțul electronic U3.4. Gestionarea procedurii de plată și a fluxurilor
Durață	4 ore
Metoda de evaluare	Întrebări cu alegeri multiple

DESCRIEREA DE MODUL	
Titlul de modul	<i>Soft Skills pentru angajatii Front Office</i>
Codul de modul	<i>F.C.4. (Curs pentru angajați Front Office, modulul 9)</i>
Descrierea de modul	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 de cunoștințe	Soft Skills
Rezultatele învățării	<u><i>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:</i></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
Continut	<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
Durată	4 ore
Metoda de evaluare	Întrebări cu alegeri multiple

4 Profilurile ocupaționale vizate prin cursurile NeWPOST

După cum sa menționat deja în capitolul anterior, programa NeWPOST vizează două categorii de personal poștal cheie prin programele sale de instruire. În special, programul de formare NeWPost va aborda nevoia angajaților poștali (poștași și birou) de a-și dezvolta abilitățile de bază de a înțelege, analiza și dezvolta abilități specifice pentru a răspunde eficient la diferitele schimbări care se adresează în prezent industriei poștale (adică digitalizarea, comunicare multiculturală, reglementare GDPR, echipamente IT etc.).

Principalele grupuri țintă ale acestui program de formare sunt:

- Poștași

- Angajații front office în oficiile poștale

Cu toate acestea, cursul este deschis și altor părți interesate, cum ar fi:

- Oamenii care caută să lucreze ca poștași sau ofițeri postal
- Alte părți interesate: oficii poștale, instituții poștale, întreprinderi din sectorul comerțului electronic și parteneri asociați

Partenerii NeWPOST au actualizat și reînnoit profilurile ocupaționale ale celor două profesii în ceea ce privește cunoștințele, abilitățile și competențele, sarcinile și îndatoririle, în conformitate cu rezultatele analizei nevoilor de formare și ale cercetărilor calitative și cantitative care au fost efectuate în cadrul WP2.

Deci, conform rezultatelor noastre și instrumentului ESCO, profilurile cursantului sunt următoarele:

Profilul poștașului în noua era	
Domenii de cunoaștere în sectorul 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 aiba răbdare și să aiba 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

Cunoștințe	să aiba o memorie bună și câteva abilități matematice
	Cunoștințe esențiale: - protejarea datelor - reglementări privind confidențialitatea - probleme etice - zone geografice și bun simț de orientare - legile traficului rutier - operarea sistemelor de informații de corespondență pentru a înregistra procesarea și manipularea corespondenței - asigurarea că e-mailurile și pachetele mici sunt urmărite până când sunt livrate destinatarilor.
Responsabilități	- sortarea e-mailurilor pe un cadru de sortare, introducându-le în ordinea adreselor - operarea echipamentelor automate - livrarea corespondenței pe jos, cu bicicleta sau cu duba - livrarea corespondenței către case și afaceri - redirecționarea e-mailurilor adresate greșit - obținerea de semnături ale clienților pentru poștă înregistrată și livrări înregistrate - ridicarea corespondenței din cutii poștale, oficii poștale și companii - să se ocupe de corespondența adresată sau returnată greșit - mutarea corespondenței către și din centrele de procesare, birourile de livrare, gările și aeroporturile

Domenii de cunoaștere în sectorul poștal	Profilul angajatului Front Office în noua era
	- 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	• Capacitatea de a crea o relație puternică cu clienții, asigurând calitatea experienței lor, • Utilizarea eficientă a computer-ului, inclusiv toate echipamentele IT și restul aplicațiilor digitale din oficiul poștal, • capabilitatea 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 critici 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 zilnic 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.
Responsabilități	• 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 Oficiului poștal sau supraveghetorul. • 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 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 conflictului 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 front office nu își dezvăluie parolele computerului.

- Când părăsiți ghișeul pentru o perioadă scurtă, trebuie să pună întotdeauna semnul „ÎNCHIS” pe afișaj.
- Să se furnizeze imediat după încheierea tranzacției toate formularele necesare,
- materiale și produse pentru a fi gata pentru ziua următoare.
- furnizarea periodica catre Supervizorul cu numerar în timpul programului de lucru, astfel încât să nu existe surplus de bani în trezorerie.
- La sfârșitul zilei de lucru, efectuarea tuturor activităților operaționale necesare închiderii casierei.
- asigurarea corecta a datei pe stampila postala, ștampila personală a acestora, numerarul, ștampilele și produsele, acestea fiind responsabile în cabinetul lor personal.
- Asigurarea manipularii corecte a echipamentului de poștă și oprirea acestora 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 în mod corespunzător (acolo unde nu există un sistem prioritar).
- Respectarea instrucțiunilor companiei pentru deschiderea și închiderea zilnică a teșghelei.
- Efectuare de tranzacții rapide și sigure cu clienții
- Verificarea bancnotelor contrafăcute care primesc de la clienți plasându-le pe aparatele de numărare. Dacă sunt urmăriți 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

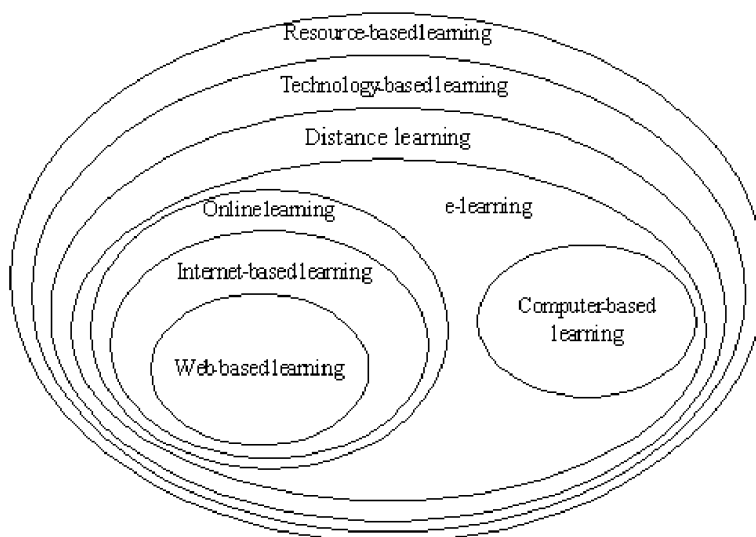
5 Metodologia invatarii mixte

Ce este invatarea mixta?

„Învățarea mixtă combină cele mai bune dintre două medii de formare - instruirea tradițională față în față la clasă și învățarea electronică de înaltă tehnologie. Acoperind toate bazele, puteți angaja toate tipurile de cursanți - cei care învață mai bine într-un mediu structurat care include interacțiunea față în față cu un instructor și tipurile independente care învață mai bine cu formare semi-autonomă, pe computer ”.

Există diverse **metode de învățare mixte**. Toți folosesc tehnologia, dar în moduri diferite și în grade diferite. **Programul de formare NeWPOST** este un model de învățare auto-direcționat la distanță asincron, care este în întregime digital, care permite cursanților să-și controleze calea de învățare și sunt liberi să experimenteze materialul la timpul lor. De asemenea, se concentrează pe o abordare de învățare la distanță. Cel mai mare beneficiu al **învățării asincrone** pentru studenți este libertatea pe care le oferă acestora de a accesa cursul și materialele sale de instruire în orice moment doresc și din orice locație, cu o conexiune la Internet. Cu toate acestea, **programul de instruire NeWPOST** poate fi livrat prin utilizarea unor tehnici de învățare mixte.

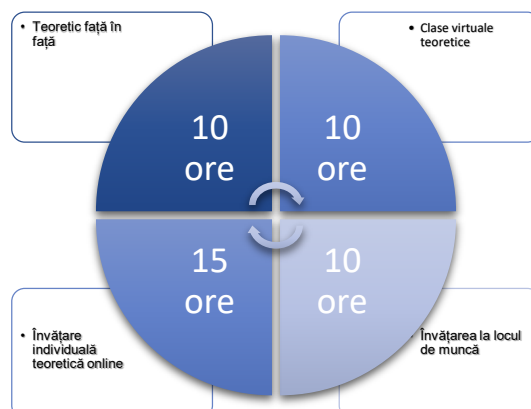
Anohina (2005) Analiza terminologiei utilizate în domeniul învățării virtuale



Inclinația mixtă în contextul NeWPOST poate include (1) livrare față în față la clasă combinată cu (2) sesiuni online conduse de tutori, (3) învățare online individuală și (4) învățare la locul de muncă.

Învățarea mixtă are avantajul flexibilității învățării la distanță online, dar cu sprijinul oferit de sesiunile de clasă, inclusiv contactul important al profesorilor și al colegilor.

Timpul total [aproximativ 45 de ore] al cursului NeWPOST poate fi alocat în 10 ore de sesiuni față în față, în timp ce o parte a acestui curs va fi transferată în clase virtuale



10ore cu utilizarea materialelor video, care vor fi o serie de prelegeri înregistrate, defalcate în părți mai mici. Vor fi alocate **15 ore în învățarea individuală** și **aproximativ 10 ore în învățarea bazată pe muncă**. În cazul în care restricțiile pandemiei COVID19 insistă, modelul va fi formulat în consecință. În special, învățarea teoretică față în față va fi implementată practic de către formator.

6 Cum se organizează o sală de clasă modelul flipped și față în față

Fata in fata este livrat întregului grup de cursanți înscriși într-un cadru de clasă. Față în față este o oportunitate de a pune bazele modulelor. Este crucial ca timpul față în față să fie utilizat pentru cele mai dificile elemente ale modului. Teoria mai puțin solicitantă poate fi autoguidată prin învățarea individuală online.

Cursanții ar trebui să intre în sală cu unele cunoștințe anterioare ale subiectului pentru ca metoda de clasă răsturnată să aibă succes. Cursanții vor fi, de asemenea, activi pe tot parcursul clasei, cu tutorele facilitând învățarea, mai degrabă decât conducând

Metoda clasei "flipped " este un nou model de predare, incluzând abordări centrate pe cursant. A început în SUA și a fost extinsă în toată lumea. Metodologiile de clasă "flipped" ar putea fi aplicate tuturor tipurilor de cursanți și domeniilor tematice. Conceptul cheie al clasei răsturnate este că partea teoretică a lecției este condusă acasă de către cursanți în ritmul lor, în timp ce partea practică a lecției (inclusiv exerciții, activități experiențiale, învățare bazată pe proiecte etc.) este care are loc în clasă cu îndrumarea și facilitarea instructorului. Astfel, în clasă există mai mult timp pentru activități colaborative, experiențiale, pentru a aplica noile cunoștințe dobândite.

lată câteva metode de livrare în clasă :

Mini proiecte de grup: Think-pair-share, matrice de echipă, jocuri și simulări, joc de rol, grupuri de auto-ajutorare; discuții, dezbateri. Conectarea în rețea a unei abilități importante care trebuie abordată în cadrul NeWPOST și astfel de mini-proiecte de grup vor permite cursanților să facă rețea cu alte persoane din industrie în timp ce învață.

Pictogramă verificată: de comunitate - ateliere practice: Atelierele practice bazate pe computer vor fi cheia unora dintre module, în special cele care implică învățarea aplicațiilor software (de exemplu: subiectele comerțului electronic, social media, email marketing etc.)

Instrucțiuni de la egal la egal: această metodă îmbunătățește implicarea și păstrarea cunoștințelor, permițând cursanților să se învețe reciproc. Abilitățile de prezentare sunt deosebit de importante pentru programul NeWPOST, deci aceasta este modalitatea ideală de a încuraja personalul de la oficiul poștal să îmbunătățească aceste abilități.

Învățarea bazată pe probleme: învățarea bazată pe probleme este o modalitate bună de a îmbunătăți creativitatea, care este esențială pentru proiectul NeWPOST. Este util nu numai în clasă, ci și într-un cadru de învățare la locul de muncă. Învățarea este structurată în jurul unor probleme pe care elevii le pot rezolva împreună în grupuri. Nu există un răspuns corect, dar devenind investigatori activi, cursanții vor dobândi o înțelegere mai profundă a subiectului. Formatorul devine un facilitator în acest cadru, încurajând cercetarea și înțelegerea.

Prezentări ale tutorilor: studii de caz, mini-prelegeri, demonstrații, tutoriale și seminarii.

Considerații de învățare față în față: față în față este important pentru NeWPOST datorită consistenței informațiilor teoretice și a materialelor documentare prezentate (de exemplu, formulare, șabloane etc.), dar și datorită aspectului practic al lucrului cu statistici relevante, date și programe software specifice (de exemplu, Microsoft, Zoom etc.). Aceasta este o oportunitate de a cunoaște cursanții și de a înțelege punctele lor forte și domeniile de dezvoltare. Utilizați aceste sesiuni pentru a încuraja sprijinul de la egal la egal și crearea de rețele. În general, acesta este momentul ideal pentru a motiva cursanții și pentru a-i pregăti pentru perioadele de învățare la distanță. Față în față este, de asemenea, o oportunitate pentru dvs. de a pune bazele altor moduri de livrare.

7 Cum se administrează cursurile virtuale

Obiectivul tău principal în timpul sesiunilor virtuale va fi să păstrezi atenția cursanților tăi, care vor fi într-o locație separată de tine. Câteva idei pentru a păstra angajamentul cursanților sunt:

- Teste interactive
- Răspunsuri digitale
- Sondaje live

Cursanții implicați în desfășurarea învățării și formării virtuale bazate pe web trebuie să aibă acces la un computer, browser web și conexiune la internet. Cursanții ar trebui să fie informați cu privire la acest lucru înainte de a se înscrie la oricare dintre cursurile NeWPOST. Acest lucru ar trebui să fie clar stipulat în resursele cursanților.

Cursurile teoretice virtuale pot avea loc acasă și la locul de muncă și, prin urmare, sunt flexibile atât pentru cursant, cât și pentru tutor. Cu toate acestea, ar trebui să fiți conștienți de dificultățile tehnice asociate cu configurarea claselor virtuale. Iată câteva sfaturi pentru desfășurarea unei clase virtuale de succes:

- ✚ Aveți la dispoziție un mecanism de răspuns, astfel încât să puteți păstra atenția cursanților.
- ✚ Solicitați feedback continuu.
- ✚ Testați tehnologia în avans.
- ✚ Introduceți elevii la tehnologie în timpul orelor față în față (dacă este posibil)
- ✚ Stabiliți așteptările și liniile directe de la început pentru a evita întârzierile
- ✚ Rugați cursanții să vină cu recomandări sugerate pentru seminarii web pentru a garanta intrarea lor.

Iată câteva recomandări sugerate:

1. Cursanții ar trebui să fie la timp pentru cursurile virtuale
2. Cursanții trebuie să aibă videoclipul pornit pe parcursul cursului (cu excepția cazului în care videoclipul provoacă întârzieri)
3. Cursanții ar trebui să-și dezactiveze microfonul pentru a evita interferențele de fundal dacă utilizează o conexiune telefonică.
4. Cursanții ar trebui să aibă acces la un plan de rezervă în caz de eșec al internetului.

În plus, există o varietate de instrumente pe care le puteți utiliza pentru a partaja informații și a lucra cu cursanții dvs. **Dropbox, WeTransfer și Google Drive** sunt exemple de stocare în cloud și servicii de partajare a fișierelor. Aceste platforme sunt utile atunci când trebuie să partajați fișiere prea mari pentru a fi trimise prin e-mail

.

În plus, există multe site-uri web pe care le puteți folosi pentru a încărca și a partaja conținut video. Cele mai renumite site-uri din Europa și SUA sunt **YouTube și Vimeo**. Aceste platforme sunt utile pentru partajarea videoclipurilor cu un public larg. Majoritatea site-urilor de partajare a videoclipurilor vă permit, de asemenea, să partajați videoclipuri atât public, cât și privat.

Există, de asemenea, câteva tipuri de instrumente care vă pot ajuta să gestionați munca în grup, să vă împărtășiți munca și să urmăriți mai ușor progresul grupului.

- ⇒ **Doodle** este un instrument de sondare ușor de utilizat. Doodle oferă un mod eficient de a colecta informații de la un grup. Este deosebit de util pentru gestionarea timpului, deoarece vă permite să determinați rapid când alții sunt disponibili sau ocupați.
- ⇒ **Google Docs** este o colecție de software bazată pe cloud pentru procesarea textelor, foi de calcul, prezentări și formulare. Acest software vă permite să lucrați în colaborare la documente în același timp. Aceasta înseamnă că grupul dvs. poate aduce modificări unui document, poate vedea cine îl editează și poate adăuga comentarii în același timp unul cu celălalt. De asemenea, are o funcție de salvare automată pentru a opri pierderea muncii.

- ⇒ **Etherpad** este un editor online open source extrem de personalizabil care oferă editare colaborativă în timp real. „Etherpad vă permite să editați documente în colaborare în timp real, la fel ca un editor multi-player live care rulează în browserul dvs. Scrieți articole, comunicate de presă, liste de sarcini etc. împreună cu prietenii, colegii de studiu sau colegii dvs., toți lucrând la același document în același timp. ”
- ⇒ **MURAL** este un spațiu de lucru digital pentru colaborare vizuală. „MURAL permite echipelor inovatoare să gândească și să colaboreze vizual pentru a rezolva probleme importante. Oamenii beneficiază de viteza și ușurința de utilizare a MURAL în crearea de diagrame, care sunt populare în gândirea de proiectare și metodologiile agile, precum și instrumente pentru a facilita întâlniri și ateliere mai impactante. ”
- ⇒ **Slido** este o aplicație digitală formată din diverse instrumente interactive și de jocuri, cum ar fi sondaje online și de viață, test, întrebări cu răspunsuri multiple etc.
- ⇒ **Jamboard** este un spațiu de lucru digital pentru colaborare vizuală oferit gratuit de google. Utilizatorii pot fi anonimizati în timp ce lucrează în aceeași „canva” în paralel.
- ⇒ **Padlet** este, de asemenea, o aplicație online pentru colaborare virtuală cu diverse posibilități. Este perfect pentru activitățile de spargere de gheață. Cursantii pot contribui la aceasta anonim.

8 Cum se monitorizeaza invatarea individuala online

Cursanții programelor de formare NeWPOST vor petrece cel puțin câteva zile învățând singuri prin învățarea individuală online. Această învățare poate fi efectuată acasă dacă cursantul are echipamentul adecvat sau într-un computer cu acces deschis la domiciliu sau la oficiile poștale.

Există mai multe moduri de a crea resurse pentru învățarea individuală online:

- ☐ Furnizarea către cursanți de materiale de conținut (module NeWPOST)
- ☐ Oferirea către cursanți de materiale video cu acces deschis
- ☐ Oferirea de legături suplimentare și portofoliul electronic de resurse către cursanți
- ☐ Oferirea de activități de evaluare și teste către cursanți

9 Cum sa pregatesti un atelier

Când proiectați un program educațional (instruire, atelier etc.), există diferite aspecte ale acestuia care trebuie aranjate. Începând de la proiectarea și configurarea inițială, trebuie să existe un **plan clar** cu privire la modul în care programul va fi structurat, care sunt nevoile publicului dvs. țintă la care programul răspunde, care sunt **scopurile și obiectivele** programului și ce acțiuni sunt urmează să se facă pentru a le realiza.

În faza de pregătire, trebuie să fie alocat alt personal mai practic, cum ar fi programul atelierului, **ce materiale vor fi necesare pentru a asigura calitatea acestuia, durata atelierului și a sesiunilor, precum și pauzele și facilitatorul / antrenorul care va rula întregul program.**

În afară de aceasta, trebuie să se îngrijească locul, implementarea, materialele necesare, metodele de abordare a sesiunilor (metodologie formală, non-formală și informală) și metodele de evaluare.

În plus, este foarte important să stabiliți o metodă de recrutare care să fie fiabilă și să aveți grijă în timpul selecției participanților pentru a vă asigura că nevoile participanților sunt strâns legate de obiectivele și obiectivele programului.

Nu în ultimul rând, pentru a facilita problemele generale, trebuie să existe o conexiune la internet adecvată, precum și laptopuri și proiectoare. Toate aspectele practice și organizaționale menționate mai sus ale unui atelier sunt importante pentru a fi organizate înainte de implementarea programului, pentru a asigura o abordare bazată pe calitate și o durată lină a atelierului.

Folosirea unui șablon pentru a aduna toate datele menționate anterior ar putea fi un instrument cu adevărat util pentru a proiecta și implementa un atelier de succes ca instructor. Aruncați o privire în următorul șablon, care este dat ca exemplu orientativ:

PREZENTAREA SESIUNII			
Titlul sesiunii:			
Pregătit de:		Concluzionat/ Feedbacked by	
Facilitatori:			
Numar persoane:		Timp alocat:	
Cadrul teoretic:			
Scopul principal:			
Obiectivele sesiunii:			
Rezultate:			
Impact:			
Pregătire:			
Intrări / Resurse / Material		Suma	Detalii
Timp	Activitate	Materiale necesare	
Referințe			

10 Cum se monitorizeaza si se evalueaza invatarea bazata pe munca

“Învățarea bazată pe muncă se referă la învățarea care are loc atunci când oamenii fac o muncă reală. Această lucrare poate fi plătită sau neplătită, dar trebuie să fie o muncă reală care să conducă la producerea de bunuri și servicii reale” (Sweet, 2014).

Învățarea bazată pe muncă este o oportunitate de experiență de lucru pe termen scurt care a fost stabilită să dureze 2 săptămâni, inclusiv cel puțin opt (8) ore. a învățării practice în mediul real de lucru. Este o extensie a învățării care poate avea loc și în timpul și în paralel cu învățarea teoretică.

Scopul principal al WBL este de a oferi cursanților posibilitatea de a-și exersa cunoștințele în sarcini / sarcini de muncă reale și de a spori și consolida calitatea și eficacitatea proiectului nostru. Va fi elaborată o listă detaliată a sarcinilor care trebuie îndeplinite cu succes în perioada WBL, iar oficiile poștale vor fi responsabile de acestea, asigurându-le cursanților să-și dezvolte în continuare abilitățile și competențele în perioada WBL.

Fiecare cursant va trebui să aplice cunoștințele teoretice pe care le-a dobândit prin activități și sarcini specifice care vor avea loc la locul de muncă real, care este oficiul poștal în cazul NeWPOST. Formatorii și angajatorii trebuie să ghideze cursanții în timpul WBL.

Învățarea bazată pe muncă poate fi finalizată de angajații care lucrează deja în oficiile poștale în calitate de poștași și angajați la birou, precum și cursanții care ar dori să lucreze în acest sector. Este posibil ca unii cursanți să fie recalificați sau mai calificați dintr-o profesie anterioară, în timp ce alții nu vor avea deloc experiență profesională.

Un grup de activități indicative, sarcini și studii de caz pentru cursanți a fost dezvoltat de furnizorii de educație și partenerii sectoriali ai proiectului NeWPOST. Pentru monitorizarea WBL a fost utilizată o foaie de prezență, inclusiv numele formatorilor și cursantului, activitățile zilnice și zonele tematice. Au fost concepute alte două instrumente pentru funcționarea cu succes a WBL: (a) Un instrument de raportare pentru formatori / supraveghetori / angajatori și (b) Chestionare de evaluare atât pentru formator, cât și pentru cursant.

Rolul formatorului / supraveghetorului / angajatorului este:

- A se familiariza cu materialele de instruire ale programului de instruire NeWPOST
- A selecta activitățile și studiile de caz pentru cursanți
- Să pregătească materialele pentru WBL și să decidă un anumit program
- Să ofere îndrumări cursanților
- Să faciliteze toate procedurile WBL
- Să livreze raportul WBL și documentele de evaluare la sfârșitul acestuia

Referinte

ELM Learning (2020, 12 noiembrie). Ce este învățarea mixtă? Un ghid pentru tot ce trebuie să știi. Adus de pe <https://elmlearning.com/blended-learning-everything-need-know/>

Lawless, C. (2019, 17 ianuarie). Ce este Blended Learning? LearnUpon. Adus de la <https://www.learnupon.com/blog/what-is-blended-learning/>

Anohina, A. (2005). Analiza terminologiei utilizate în domeniul învățării virtuale. Journal of Educational Technology & Society, 8 (3), 91-102.

Sweet, R. (2014). Învățare bazată pe muncă: un manual pentru factorii de decizie politică și partenerii sociali din țările partenere ale ETF.