

Ръководство за обучители

D2.6. Ръководство за обучители WP2, ПРОЕКТИРАНЕ ИЛИ ПОДОБРЕНИЕ НА СЪВМЕСТНА КВАЛИФИКАЦИЯ В ПОО



Идентичност на документа

Работен пакет:	WP2
Вид:	Обучителен материал
Ниво на разпространение:	Публично
Версия:	Версия 1
Дата:	13/2/2021
Ключови думи:	Ръководство, описание на курса, обучителни материали, структура на курса, модули.
Резюме:	Този документ има за цел да предостави методологията за проектиране и разработване на онлайн курса на NeWPost, структурата на учебната програма и цялостното описание на обучителните материали в курса за пощальони и служители на гише в пощенския сектор. Той ще бъде използван като ръководство за учителите в курса на NeWPost.
Автори:	AKMI SA
Контакти:	euprojects@akmi-international.com

Еразъм+ (EACEA)

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

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

Име на проекта: **Подобряване на уменията в пощенския сектор в Европейския съюз**

Кандидатстваща организация: **AKMI S.A.**

Съдържание

1.	Въведение	4
1.1	Проектът NeWPOST	4
1.2	Обхват на „Ръководството за обучители“	5
2	Структурата на учебната програма на NeWPOST	6
3	Резултати от обучението чрез съвместната учебна програма на NeWPOST	11
4	Професионалните профили, към които са насочени курсовете на NeWPOST	28
5	Методиката за смесеното обучение	32
6	Как да организираме обръната класна стая и класна стая лице в лице	34
7	Как да управляваме виртуални часове?	35
8	Как да следим индивидуалното онлайн обучение?	37
9	Как да подготвим семинар?	37
10	Как да наблюдаваме и оценяваме обучението чрез работа?	39
	Използвани източници	41

1. Въведение

1.1 Проектът NeWPOST

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

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

Проектът е насочен към следните цели:

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

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

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

Следователно, проектът е структуриран около два основни стълба:

- **Проектиране или подобрене на съвместна квалификация в ПОО.** Този стълб включва разработването на съвместен професионален профил за служителите в пощенския сектор, проектиране на съвместни учебни програми за ПОО със силна ориентация към обучението чрез работа, съсредоточена върху новите ИКТ и меките

умения и компетенции на пощенските служители, подпомагащи трансграничната мобилност.

- **Създаване на нова устойчива структура за сътрудничество.** Конкретният стълб предвижда създаването на устойчива структура за сътрудничество и признаване на квалификациите на доставчиците на пощенски услуги и повишаване на осведомеността и привлекателността на ПОО за служителите на пощенските служби.

1.2 Обхват на „Ръководството за обучители“

Ключов ресурс е ръководството за преподаватели. То ще бъде достъпно онлайн като електронен ресурс за изтегляне от преподаватели. Ръководството ще предоставя подробна информация, която да насочи преподавателя по методологията на смесеното обучение, включително, *inter alia*: педагогически материали; инициране и управление на взаимоотношения с работодатели; разработване на бриф на живо; примери за това как да се организира обръщаната класна стая и класна стая лице в лице, съвместни учебни дейности като семинари и хакатони; и наблюдение и оценяване на обучението чрез на работа. Дори ако програмата за обучение на NeWPOST е разработена само за електронно обучение (MOOC), това ръководство ще улесни преподавателите/обучителите в методологията на смесеното обучение, която отчита всички типове учащи.

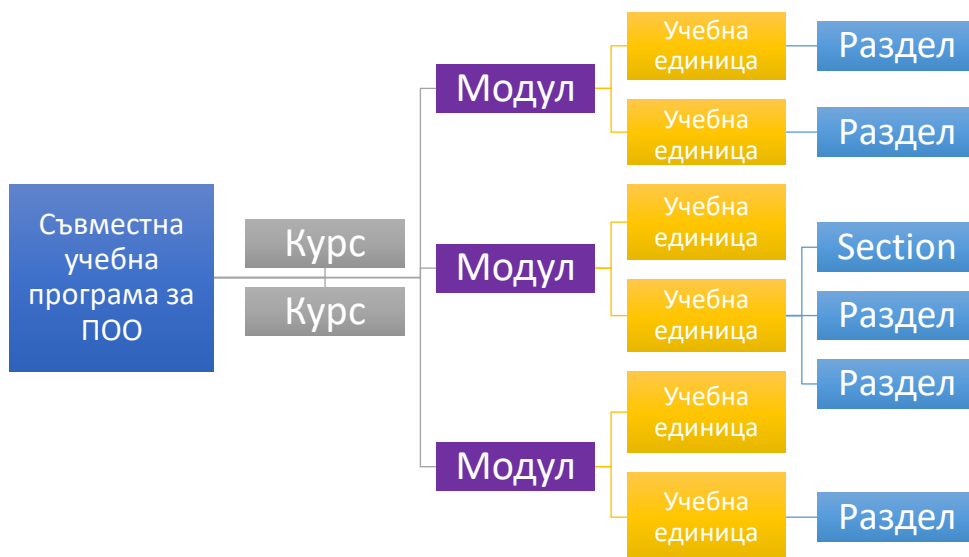
По-специално, ръководството за обучители е разработено с цел да предостави насоки относно:

- ➡ Каква е структурата на програмата за обучение на NeWPOST?
- ➡ Какви са очакваните резултати от обучението след завършване на програмата за обучение?
- ➡ Към кои професионални профили е насочен този курс?
- ➡ Какво представлява методологията за смесената форма на обучение?
- ➡ Как да организираме обрънатата класна стая и класна стая лице в лице?
- ➡ Как да управляваме виртуални часове?
- ➡ Как да следим индивидуалното онлайн обучение?
- ➡ Как да подготвим семинар?
- ➡ Как да наблюдаваме и оценяваме обучението чрез работа?

2 Структурата на обучителната програма на NeWPOST

Обучителната програма на NeWPOST използва модулния подход (модулност). Това означава, че курсът на обучение е разработен за онлайн учебна среда и е структуриран в големи и малки учебни единици, като в същото време използва различни образователни ресурси и видове обучение, за да се доближи до различните стилове на обучение.

В този контекст, материалът ще бъде организиран по следния начин:



Графика 1. Модулност на проекта NeWPOST

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

Поради технологичния напредък пощенският сектор трябва да се съсредоточи върху повишаване на квалификацията на настоящите си служители за придобиване на дигитални умения и меки умения, тъй като очевидно се нуждае от запознаване с технологичните инструменти, които в крайна сметка ще подобрят взаимодействието с клиенти и изпълнението на задачите и задълженията на офиса. Този курс е насочен към **два професионални профил:** *пощальони и служители на гише*, и ще помогне на учащите да придобият голям брой умения и компетенции, от които се нуждаят най-много (дигитални, меки/межкултурни, и други), за да покрият пропуските в уменията в пощенския сектор и да успяват на новите си работни позиции.

Обучителната програма на NEWPOST предлага **Основен курс за двата професионални профила** и **два Специализирани курса за всеки един от тях**, осигурявайки по този начин гъвкавост и персонализирано обучение.



Графика 2. Структура на съвместната обучителна програма на NeWPOST

По отношение на онлайн вида, съвместната квалификационна програма на NeWPOST се състои от **две различни програми за онлайн обучение**: една за служители на гише и една за пощальони.



Фигура 1. Обучителната програма на NeWPOST за служители на гише и пощальони

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

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

Таблица 1. Продължителност на курса

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

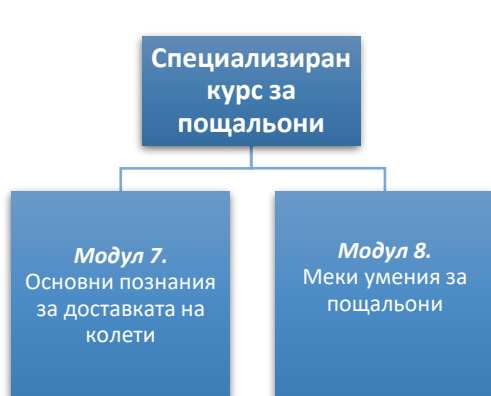
Учебният материал, предоставен за всеки урок (модул), е диференциран. Избрахме да включим множество видове учебни материали, за да обогатим качеството и интерактивността на курса. Показателно е, че създадохме видео лекции, презентации в PowerPoint, анимирани видеоклипове, казуси, сценарии, въпроси за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

Основният курс се състои от 6 Модула, както може да се види от следващата графика.



Графика 3. Модулите на Основния курс.

Специализираният курс за пощальони се състои от два модула, Специализираният курс за служители на гише се състои от три модула (графики 4 и 5).



Графика 4. Модули от Специализирания курс за пощальони



Графика 5. Модули от Специализирания курс за служители на гише

В следващата таблица можете да видите преглед на учебната програма, включително заглавията на курсовете и техните кодове, заглавията на модулите и техните кодове и накрая заглавието на учебните единици и техните кодове.

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само възгледите на автора, и Комисията не може да носи отговорност за каквото и да е използване на съдържащата се в нея информация.

Код на курса	Име на курса	Код на модула	Име на модула	Описание на модула (учебни единици)
СС	Основен курс за двата профила	СС1	<i>Защита на личните данни: правила, политики и въздействие върху пощенския сектор</i>	U1.1. Въведение в концепцията за личните данни U1.2. Правна рамка относно личните данни U1.3. Права на субекта при обработване на лични данни - Защита на личните данни по цялата верига за доставка U1.4. Дигитална икономика, електронна търговия и лични данни
		СС2	<i>Политики за поверителност и конфиденциалност в пощенския сектор</i>	U2.1. Правната рамка относно пощенската сигурност (адаптирана към специфичния регламент на всяка страна) U2.2. Политика за поверителност на пощенските услуги U2.3. Политика за сигурност на пощенските услуги U2.4. Уязвими точки за пощенски пратки U2.5. Политика на дискретност на пощенските предприятия
		СС3	<i>Комуникация в мултикултурна среда</i>	U3.1 Въведение в основното понятие и аспекти на културното разнообразие U3.2. Междуккултурни компетенции и ценности U3.3. Разбиране на кодексите за поведение и маниери, общоприети в различните общества, и прилагането им към пощите U3.4. Методи за комуникация в различен културен контекст и по-специално комуникацията на работното място U3.5 Разбиране на потенциалните културни пречки при комуникация с клиенти (мултикултурна комуникация - обслужване на имигранти/бежанци и граждани на трети държави)
		СС4	<i>Преносими умения за служители в пощенска станция</i>	U4.1. Какво представляват меките умения и защо са важни? U4.2. Умения за общуване и социални умения U4.3. Проактивен междуличностен подход (емоционална интелигентност и активно слушане) U4.4. Умения за работа в екип и екипен дух U4.5. Решаване на проблеми и вземане на решения
		СС5	<i>Какво означава да бъдем дигитално грамотни в пощенския сектор (ИТ и дигитални умения)</i>	U5.1. Дигитални услуги с добавена стойност (Цифрови подписи, времеви марки, електронна фактура, електронна поща и др.) - близост и социални услуги U5.2. Дигитална среда. Как да организирате, съхранявате и извличате информация – (Google Drive)

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само възгледите на автора, и Комисията не може да носи отговорност за каквото и да е използване на съдържащата се в нея информация.

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

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само възгледите на автора, и Комисията не може да носи отговорност за каквото и да е използване на съдържащата се в нея информация.

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

Таблица 1. Преглед на структурата на учебните програми на NeWPOST

3 Резултати от обучението чрез съвместната учебна програма на NeWPOST

Проектът NewPost разработи съвместната учебна програма, използвайки **подход на резултатите от обучението**. Според Cedefop *„този подход измества акцента от продължителността на обучението и институцията, където се провежда, към действителното обучение и знанията, уменията и компетентностите, които са били или трябва да бъдат придобити в процеса на обучение“* (Cedefop 2013: ИЗПОЛЗВАНЕ НА РЕЗУЛТАТИ ОТ ОБУЧЕНИЕ. Европейски рамки за квалификации)¹.

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

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

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

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

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

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

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само възгледите на автора, и Комисията не може да носи отговорност за каквото и да е използване на съдържащата се в нея информация.

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

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

→ Избраната методология за разработване на резултатите от обучението на NewPost, е

Таксономията на Блум, разделена на шестте нива на цели, както е показано на снимката:



BLOOM'S TAXONOMY

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

Фигура 2. Таксономия на Блум

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

След завършване на този курс обучаемият ще може да:

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

Въпросите за оценка при разработването на учебни резултати са:

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

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

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

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

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

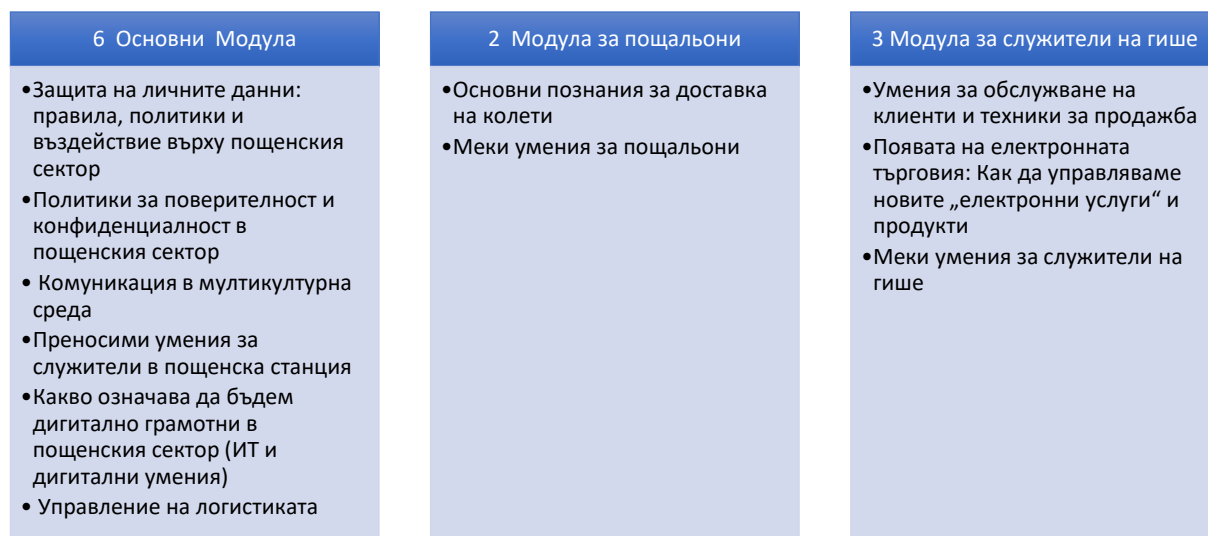
5 ключови области и 21 компетентности на DigComp

DigComp's five key areas and 21 competences



Фигура 3. Ключови области на DigComp

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



Графика 6. Модулите на курсовете на NeWPOST

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само възгледите на автора, и Комисията не може да носи отговорност за каквото и да е използване на съдържащата се в нея информация.

В следващите таблици събрахме резултатите от обучението по всеки един от модулите на учебната програма на NeWPOST.

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

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само възгледите на автора, и Комисията не може да носи отговорност за каквото и да е използване на съдържащата се в нея информация.

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

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само възгледите на автора, и Комисията не може да носи отговорност за каквото и да е използване на съдържащата се в нея информация.

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

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само възгледите на автора, и Комисията не може да носи отговорност за каквото и да е използване на съдържащата се в нея информация.

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

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само възгледите на автора, и Комисията не може да носи отговорност за каквото и да е използване на съдържащата се в нея информация.

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

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само възгледите на автора, и Комисията не може да носи отговорност за каквото и да е използване на съдържащата се в нея информация.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ОПИСАНИЕ НА МОДУЛА	
Име на модула	Основни познания за доставката на колет
Код на модула	<i>Р.С.2. (Курс за пощальони, Модул 7)</i>
Описание на модула	Основната цел на този модул е да обхване някои ключови характеристики на вътрешните и международните доставки, различните видове колет и различните съществуващи възможности за доставка. Обучаемите също така ще разберат начините за по-добро доставяне на колет и писма, включително ползите от използването на шкафчета за колет като метод за доставка.
Област на знанието	Доставка на колет
Резултати от обучението	<u>До края на този модул (видео) обучаемите ще могат да:</u> <i>LOut1</i> разбират видовете пратки и обясняват разликите между тях <i>LOut2</i> изпълняват съвременни видове доставки на колет <i>LOut3</i> класифицират, изчисляват, подреждат, обобщават числени данни <i>LOut4</i> разпознават характеристиките на шкафчетата за колет и

	предимствата на станциите за вземане на колет
Съдържание	U2.1. Вътрешни и международни пратки U2.2. Възможности за доставка на колет U2.3. Начини за увеличаване на ефективността при доставка на колет U2.4. Шкафове за колет (Ebox) и станции за вземане на колет
Продължителност	4 часа
Метод на оценяване	Въпроси с множество възможности за избор на отговор

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

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

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

	<i>LOut4</i> разбират езика и принципите на дигиталната реклама и популяризирането в пощенския сектор
Съдържание	<i>U2.1.</i> Подход, ориентиран към клиента: подобряване на обслужването чрез персонализирано отношение към клиента <i>U2.2.</i> Разрешаване на конфликти с клиенти <i>U2.3.</i> Техники за продажба <i>U2.4.</i> Канали за реклама и социални медии
Продължителност	4 часа
Метод на оценяване	Въпроси с множество възможности за избор на отговор

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

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

4 Професионалните профили, към които са насочени курсовете на NeWPOST

Както вече беше посочено в предишната глава, учебната програма на NeWPOST е насочена към два ключови профила на пощенски служители чрез своите програми за обучение. По-специално, програмата за обучение на NeWPost ще отговори на **потребността на пощенските служители (пощальони и служители на гише)** да развият основните си способности да разбират, анализират и развиват определени умения, за да реагират ефективно при различни промени в пощенската индустрия (напр. цифровизация, мултикултурна комуникация, GDPR регламент, ИТ оборудване и др.).

Основните целеви групи на тази програма за обучение са:

- Пощальони
- Служители на гише в пощенските станции

Курсът обаче е отворен и за други заинтересовани страни като:

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

Партньорите по проекта NeWPOST актуализираха и обновиха професионалните профили на тези две професии по отношение на знания, умения и компетентности, задачи и задължения, в съответствие с констатациите от анализа на потребностите от обучение и качествените и количествени проучвания, проведени в рамките на WP2.

Така че, според нашите констатации и инструмента ESCO, профилите на обучаемия са следните:

Профилът на пощальона на новата ера	
Области на знанията в пощенския сектор	• Защита на личните данни: правила, политики и въздействие в пощенския сектор • Политики за поверителност, конфиденциалност, и дискретност в пощенския сектор • Комуникация в мултикултурна среда (т.е. с хора от различен културен произход, мигранти, бежанци, хора от трети страни) • Прехвърляеми умения (напр. решаване на проблеми, дух за работа в екип) • Цифрова трансформация и нови технологии в пощенския сектор (дронове, големи данни, разширена реалност, AGV и др.) • Управление на логистиката • Основни познания за доставката на колет • Специални меки умения за пощальони (напр. критично мислене, управление на времето и т.н.)
Умения и компетентности	• да обръщат внимание на детайлите и да бъдат точни • да могат да работят както самостоятелно, така и в екип • да бъдат търпеливи и да имат способността да запазят спокойствие в стресови ситуации • да приемат критика и да работят добре под натиск • да притежават отлични вербални комуникации и умения за обслужване на клиенти • да определят ежедневните си приоритети и да могат ефективно да изпълняват множество задачи • да притежават междуличностни умения, като например да бъдат надеждни, да може да се разчита на тях и да са учтиви

Знания	да имат добра памет и някои математически умения
	Основни знания: - защита на данни - правила за поверителност - етични въпроси - географски райони и добро чувство за ориентация - законите за движение по пътищата - да управляват информационните системи за пощенски пратки, за да записват обработката на поща - Да осигуряват проследяемост на писмата и малките пакети са докато не бъдат доставени на получателите.
Задачи	- сортиране на пощата на място за сортиране според адреса - работа автоматизирано оборудване - доставка на поща пеша, с велосипед или с микробус - доставка на поща до домовете и бизнес офисите - пренасочване на погрешно адресирана поща - вземане на подписите на клиенти за препоръчани и регистрирани доставки - прибиране на поща от пощенски кутии, пощенски станции и фирми - справяне с погрешно адресирана или върната поща - преместване на поща до и от центровете за обработка, офиси за доставка, гари и летища

Профилът на пощенския служител на гише	
Области на знанията в пощенския сектор	- Защита на личните данни: правила, политики и въздействие в пощенския сектор - Политики за поверителност, конфиденциалност, и дискретност в пощенския сектор - Комуникация в мултикултурна среда (т.е. с хора от различен културен произход, мигранти, бежанци, хора от трети страни) - Прехвърляеми умения (напр. решаване на проблеми, дух за работа в екип) - Цифрова трансформация и нови технологии в пощенския сектор (дронове, големи данни, разширена реалност, AGV и др.) - Управление на логистиката - Умения за обслужване на клиенти и техники за продажба - Появата на електронната търговия в пощенския сектор - Специални меки умения за служители на гише (напр. гъвкавост, адаптивност, съпричастност)
Умения и компетентности	- Създаване на силна връзка с клиентите при гарантиране качеството на предоставяните им услуги, - Ефективно използване на компютъра, включително

Знания	цялото ИТ оборудване и останалите дигитални приложения в пощата, • Критично мислене е вземане на решения като истински продавач, • Работа в екипи и да ефективна комуникация, • Адаптиране в различни и неудобни ситуации, • Търпение и способност да се запази спокойствие в стресови ситуации, • Приемане на критика и работи под напрежение, • Поставяне на ежедневни приоритети и ефективно изпълнение на множество задачи • Междоличностни умения, като например да бъдат надеждни, да може да се разчита на тях и да са учтиви
	Основни знания: • познания за обслужване на клиенти и маркетинг. • ежедневното напътстване на клиенти е едно от основните Ви задължения. Извършвайте бързи и сигурни транзакции с вашите клиенти. • отлично познаване на пощенските дейности, вътрешните правила и документи • познания за това как да осигурите и защитите личната информация на клиентите, като избягвате всякакви нарушения на сигурността или данните.
Задачи	• Служителят на гише отговаря за продажбите на дребно на продукти и услуги от магазина и трябва да популяризира услугите и продуктите на ЕЛТА и на трети страни, които са в мрежата по най-ефективния начин съгласно инструкциите и указанията на началника на пощенската служба или ръководителя си. • Отговаря за правилното прилагане на цените за пощенски пратки, чекове за парични преводи, плащания на сметки и всички продукти и услуги, предлагани в пощенската станция. • Те са отговорни заедно със служителите на бек офиса за завършването на целия пощенски проект. • Напътствайте и насочвайте клиентите като проявявате учтивост, разбиране, търпение и добра воля във всеки случай и при всяка молба. • Избягване на конфликти с клиенти, запазване на спокойствие по време на транзакцията. • Поддържане в добро състояние на всички материали на личното им работно място и непрекъсната грижа те да бъдат подредени. • Грижа те да бъдат в най-добър външен вид. • Екипен дух при изпълнение на работата. • Отговорност за безопасността на ценностите и пощенските пратки, които са им поверени. • Забрана на другите да присъстват на гишето си при извършване на ежедневните услуги • Служителите на гише не разкриват паролите за компютъра си.

- Когато напускат гишето за кратък период от време, те винаги трябва да поставят надпис „ЗАТВОРЕНО“.
- Да бъдат снабдени незабавно след края на транзакцията с всички необходими формуляри, материали и продукти, за да бъдат готови за следващия ден.
- Да отчитат редовно на ръководителя си паричните средства през работното време, така че да няма излишни пари в касата.
- В края на работния ден да изпълнят всички оперативни дейности, необходими за затваряне на касата.
- Уверете се, че сте подсилили печата с датата, личния им печат, парите, печатите и продуктите, за които те отговарят в личния си кабинет.
- Уверете се, че боравите правилно с пощенското оборудване и изключете всичко в края на деня.
- Избягване на каквото и да е поведение, което има отрицателно въздействие върху компанията по време на транзакцията с клиент (изоставяне на гишето в час пик, конфликти с колеги, пушене, лични телефонни разговори, и т.н.)
- Мониторинг на опашките от клиенти, като се опитвате да обслужвате бързо и ефективно клиентите в съответствие със системата за приоритети (където съществува).
- Грижа за повикване на клиенти и правилното им обслужване (когато не съществува система за приоритети).
- Спазване на инструкциите на компанията за ежедневното отваряне и затваряне на гишето.
- Извършване на бързи и сигурни транзакции с клиенти
- Проверка за фалшиви банкноти чрез броячите, когато клиентите плащат. Ако се засекат фалшиви пари, служителят на гише дискретно уведомява за това ръководителя си.
- Отлични познания за пощенските дейности, като ежедневно се изучават учебните програми на организацията и вътрешните правила и документи.

5 Методиката за смесеното обучение

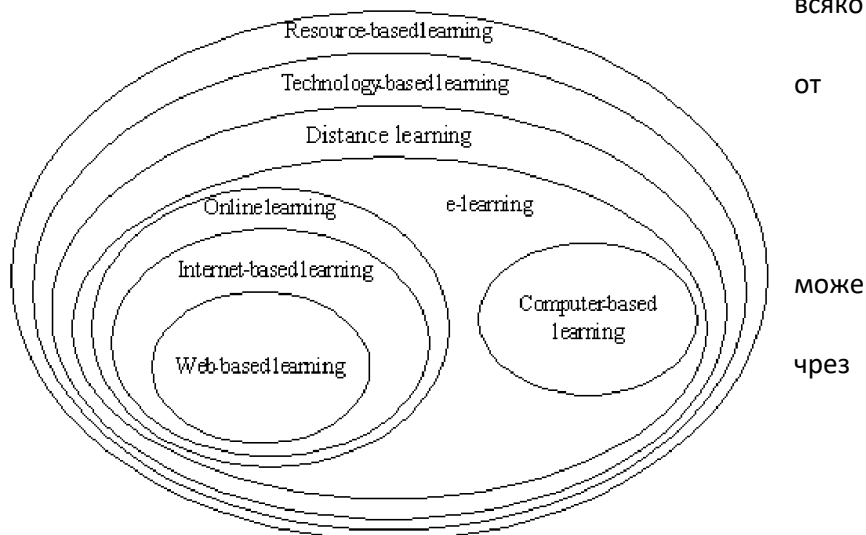
Какво е смесеното обучение?

„Смесеното обучение съчетава най-доброто от двете среди за обучение – традиционно обучение лице в лице в класната стая и високотехнологично електронно обучение. По този начин можете да ангажирате всички видове обучаеми – тези, които учат по-добре в структурирана среда, която включва лице в лице взаимодействие с инструктор, и независими типове, които учат по-добре с полуавтономно, компютърно базирано обучение“.²

² <https://www.learnupon.com/blog/what-is-blended-learning/>

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само възгледите на автора, и Комисията не може да носи отговорност за каквото и да е използване на съдържащата се в нея информация.

Има различни **методики за смесено обучение**. Всички те използват технология, но по различен начин и в различна степен. Програмата за обучение на NeWPOST е **Асинхронен дистанционно самонасочен модел на обучение**, който е изцяло дигитален и позволява на обучаемите да контролират пътя си на обучение и те са свободни да преглеждат материала в удобно за тях време. Той също е фокусиран върху подхода на дистанционното обучение. Най-голямото предимство на асинхронното обучение за учащите е свободата, която им дава достъп до курса и неговите учебни материали по всяко време, което избират, както и всяко място с интернет връзка. Програмата за обучение на NeWPOST обаче да бъде реализирана използване и на **комбинирани техники за обучение**.



Фигура 4. Анохина (2005) Анализ на терминологията, използвана в областта на виртуалното обучение

Смесеното обучение в контекста на NeWPOST може да включва (1) **директно обучение лице в лице в класната стая** в комбинация с (2) **онлайн сесии, ръководени от преподавател**, (3) **индивидуално онлайн обучение** и (4) **обучение чрез работа**.

Смесеното обучение има предимството на гъвкавостта на дистанционното онлайн обучение, но с подкрепа, предоставяна в сесиите в класната стая, включваща важния контакт с учители и връстниците.

Общото време [приблизително **45 часа**] на курса по NeWPOST може да бъде разпределено в **10 часа сесии лице в лице**, част от този курс ще бъде **във виртуални**



часове 10 с използването на видео материали, които ще бъдат поредица от записани лекции, разбити на по-малки части. **15 часа** ще бъдат разпределени за **индивидуално обучение** и около **10 часа** – **обучение чрез работа**.

В случай, че ограниченията поради пандемията от COVID19 останат в сила, моделът ще бъде съответно преформулиран. По-специално, теоретичната част **лице в лице** ще се прилага виртуално от учителя.

6 Как да организираме обърната класна стая и класна стая лице в лице

Обучението лице в лице се провежда пред цялата група записани ученици в класната стая. То дава възможност да се поставят основите на модулите. От решаващо значение е времето отделено за обучението лице в лице да се използва за най-трудните елементи на модула. По-малко високотелната теория може да се учи самостоятелно чрез индивидуално онлайн обучение.

Учениците трябва да влязат в стаята с известни предварителни познания по предмета, за да бъде успешен методът на обърната класна стая. Обучаемите ще бъдат активни през целия час, като преподавателят подпомага ученето, а не го ръководи.

Графика 7. Разпределение на времето при смесеното обучение

Обърната класна стая е нов модел на преподаване, включващ подходи, ориентирани към учениците. Той започва в САЩ и е разпространен по целия свят. Обърнатите методологии в класната стая могат да се прилагат при всички типове ученици и тематични области. Ключовата концепция за преобърнатата класна стая е, че теоретичната част на урока се провежда у дома от учениците при тяхно собствено работно темпо, докато практическата част на урока (включително упражнения, опити, обучение по проекти и др.) се провежда в класната стая под ръководството и

подпомагането от учителя. Така в класната стая има повече време за съвместни, практически дейности за прилагане на новопридобитите знания.

Ето някои методи на обвърната класна стая:

Групови мини проекти: Помислете-комбинируйте се-споделете, матрица на екип, игри и симулации, ролеви игри, групи за самопомощване; дискусии, дебати. Работата в мрежа е важно умение, което трябва да бъде разгледано в рамките на проекта NeWPOST, и такива групови мини проекти ще позволят на учащите да се свързват с други хора в индустрията, докато учат.

Практически семинари: Практическите семинари, чрез компютър ще бъдат ключови за някои от модулите, особено тези, които включват обучение по софтуерни приложения (напр. темите за електронна търговия, социалните медии, имейл маркетинг и др.)

Инструктиране на връстници: Този метод подобрява ангажираността и запазването на знанията, като позволява на учащите да се обучават помежду си. Уменията за презентирание са особено важни за обучителната програма на NeWPOST, така че това е идеалният начин да насърчите пощенския персонал да усъвършенства тези си умения.

Проблемно базираното обучение: То е добър начин за подобряване на креативността, която има централно място в проекта NeWPOST. То е полезно не само в класната стая, но и в учебната среда на работното място. Обучението е структурирано около проблеми, които учащите могат да решават заедно в групи. Няма правилен отговор, а изследвайки активно проблема учениците ще получат по-задълбочено разбиране по темата. Обучителят става фасилитатор в тази обстановка, насърчавайки задаването на въпроси и разбирането.

Презентирание от страна на учителите: казуси, мини-лекции, демонстрации, уроци и семинари.

Съображения за обучение лице в лице: Обучението лице в лице е важно за NeWPOST поради съгласуваността и последователността на теоретичната информация и представените документални материали (напр. формуляри, шаблони и т.н.), но и поради практическата страна на работата със съответните статистически данни и специфични софтуерни програми (напр. Microsoft, Zoom и др.). Това е възможност да опознаете обучаемите и да разберете техните силни страни и области за развитие. Използвайте тези сесии, за да насърчите подкрепата от страна на колегите, както и работата в мрежа. Като цяло това е идеалното време да мотивирате учащите и да ги подготвите за периодите на дистанционно обучение. Обучението лице в лице също е възможност за Вас да поставите основите за други начини на преподаване.

7 Как да управляваме виртуални часове?

Вашата основна цел по време на виртуалните сесии ще бъде да задържите вниманието на вашите обучаеми, които ще бъдат отделно място от Вас. Ето някои идеи, за да задържите ангажираността на учащите се:

- Интерактивни викторини
- Дигитални отговори
- Анкети на живо

Учениците, включени в провежданото уеб-базирано виртуално обучение трябва да имат достъп до компютър, уеб браузър и интернет връзка. Обучаемите трябва да бъдат информирани за това, преди да се запишат за някой от курсовете на NeWPOST. Това трябва да бъде ясно посочено в ресурсите на всеки учащ.

Теоретичните виртуални часове могат да се провеждат у дома и на работното място и следователно са гъвкави както за обучаващия се, така и за преподавателя. Трябва обаче да сте наясно с техническите трудности, свързани със създаването на виртуални часове. Ето няколко съвета за провеждане на успешен виртуален час:

- ⇒ Създайте механизъм за реакция, така че да можете да задържите вниманието на обучаемите си.
- ⇒ Искайте постоянна обратна връзка.
- ⇒ Тествайте технологията предварително.
- ⇒ Запознайте обучаемите с технологията по време на уроците лице в лице (ако е възможно)
- ⇒ Определете очакванията и насоките от самото начало, за да избегнете забавяния.
- ⇒ Помолете учащите да дадат предложения за насоки за уебинари, които да гарантират участието им.

Ето някои от предложенията за насоки:

1. Обучаемите трябва да са навреме за виртуални часове.
2. Обучаемите трябва да имат включена камера през целия час (освен ако видеото не предизвиква забавяне).
3. Обучаемите трябва да заглушат микрофона си, за да избегнат фонните смущения, ако използват телефонна връзка.
4. Обучаемите трябва да имат достъп до резервен план в случай на срив в интернет.

Освен това, има разнообразни инструменти, които може да използвате, за да споделяте информация и да работите с обучаемите. **Dropbox**, **WeTransfer** и **Google Drive** са примери за облачно съхранение и услуги за споделяне на файлове. Тези платформи са полезни, когато трябва да споделяте файлове, които са твърде големи, за да бъдат изпратени по имейл.

Нещо повече, има много уебсайтове, които можете да използвате за качване и споделяне на видео съдържание. Най-известните сайтове в Европа и САЩ са **YouTube** и **Vimeo**. Тези платформи са полезни за споделяне на видеоклипове с голяма аудитория. Повечето сайтове за споделяне на видео също Ви позволяват да споделяте видеоклипове публично и частно.

Има и някои видове инструменти, които могат да Ви помогнат да управлявате работата по групи, да споделяте работата си и да проследявате по-лесно напредъка на Вашата група.

- ⇒ **Doodle** лесен за използване инструмент за анкетиране. Doodle предоставя ефективен начин за събиране на информация от група. Той е особено полезен за управление на времето, тъй като Ви позволява бързо да определите кога други са на разположение или заети.

- ⇒ **Google Docs** е облачна колекция от софтуер за текстообработка, електронни таблици, презентации и формуляри. Този софтуер Ви позволява да работите съвместно върху документи по едно и също време. Това означава, че Вашата група може да прави промени в документ, да вижда кой го редактира и да добавя коментари. Той също така има функция за автоматично запазване, за да не бъде загубена извършена работа.
- ⇒ **Etherpad** е високо персонализиран онлайн редактор с отворен код, осигуряващ съвместно редактиране в реално време. „Etherpad Ви позволява да редактирате документи съвместно в реално време, подобно на многофункционален редактор на живо, който работи във Вашия браузър. Пишете статии, прессъобщения, списъци със задачи и т.н. заедно с приятелите си, колеги обучаеми и всички работите по един и същ документ едновременно.“
- ⇒ **MURAL** е дигитално работно пространство за визуално сътрудничество. „MURAL дава възможност на иновативните екипи да мислят и да си сътрудничат визуално за решаване на важни проблеми. Хората се възползват от бързината и лекотата на използване на MURAL при създаването на диаграми, които са популярни в дизайнерското мислене и гъвкавите методологии, както и инструментите за създаване на по-въздействащи срещи и семинари.
- ⇒ **Slido** е цифрово приложение, състоящо се от различни интерактивни и игрални инструменти, като онлайн проучвания и проучвания на живо, викторини, въпроси с множество възможности за избор на отговор и др.
- ⇒ **Jamboard** е дигитално работно пространство за визуално сътрудничество, предлагано безплатно от Google. Потребителите могат да бъдат анонимизирани, докато работят паралелно в същото „canvas“.
- ⇒ **Padlet** е и също онлайн приложение за виртуално сътрудничество с различни възможности. Той е идеален за дейности за „разбиване на леда“. Обучаемите могат да работят там анонимно.

8 Как да следим индивидуалното онлайн обучение?

Обучаващите се по програмите на NeWPOST ще прекарат поне няколко дни в самостоятелно, индивидуално онлайн обучение. Това обучение може да се извърши у дома, ако обучаемият разполага със съответното оборудване, или на компютър с отворен достъп у дома или в пощенските им служби.

Има няколко начина за създаване на ресурси за индивидуално онлайн обучение:

- ⇒ Осигурете на учащите материали със съдържание (модули на NeWPOST)
- ⇒ Осигурете на учащите видео материали с отворен достъп
- ⇒ Осигурете на учащите допълнителни връзки и електронно портфолио от ресурси
- ⇒ Осигурете на учащите дейности за оценяване и тестване

9 Как да подготвим семинар?

При проектирането на образователна програма (обучение, семинар и др.) има различни аспекти от нея, които трябва да бъдат подредени. Започвайки от

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само възгледите на автора, и Комисията не може да носи отговорност за каквото и да е използване на съдържащата се в нея информация.

първоначалното проектиране и настройка, трябва да съществува **ясен план** за това как ще бъде структурирана програмата, какви са **нуждите на Вашата целева аудитория**, на която програмата да отговаря, кои са **целите и задачите** на програмата и какви действия ще бъдат предприети за постигането им.

Във фазата на подготовка трябва да бъдат разпределени други, по-практични задачи, като например **графика** на семинара, какви материали ще са необходими, за да се гарантира **качеството** му, продължителността както на семинара, така и на сесиите, както и почивките и фасилитаторът/обучителят, който ще ръководи цялата програма.

Освен това, трябва да се погрижите за мястото, за изпълнението, необходимите материали, методите на сесиите (официална, неформална и неофициална методология) и методите за оценка.

Освен това, е много важно да се определи надежден метод за набиране на персонал и да се внимава при подбора на участниците, за да се гарантира, че нуждите на участниците са тясно свързани с целите и задачите на програмата.

Не на последно място, за да се улеснят нещата като цяло, е необходимо да има подходяща интернет връзка, както и лаптопи и проектори. Всички горепосочени практически и организационни аспекти на един семинар е важно да бъдат организирани преди изпълнението на програмата, за да се осигури качествен подход и плавно протичане на семинара.

Използването на шаблон за събиране на всички гореспоменати данни може да бъде наистина полезен инструмент, за да проектирате и изпълните успешно семинара си като обучител. Разгледайте следния шаблон, който е даден като ориентиран пример:

ОНЛАЙН СЕСИЯ			
Име на сесията:			
Подготвена от:		Обратна връзка от:	
Фасилитатори:			
Брой участници:		Време на провеждане:	
Теоретична рамка			
Главна цел:			
Цел на сесията:			
Резултати:			
Въздействие:			
Подготовка:			
Вложени/Ресурси/Материал	Количество	Подробности	
Време	Дейности	Необходими материали	

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само възгледите на автора, и Комисията не може да носи отговорност за каквото и да е използване на съдържащата се в нея информация.

Използвани източници:		

10 Как да наблюдаваме и оценяваме обучението чрез работа?

„Обучението чрез работа се отнася до обучението, което се случва, когато хората извършват истинска работа. Тази работа може да бъде платена или неплатена, но тя трябва да бъде истинска работа, която води до производството на реални стоки и услуги” (Суифт, 2014).

Обучението чрез работа е краткосрочна възможност за трудов стаж, определена да продължи 2 седмици, като включва най-малко осем (8) часа практическо обучение в реална работна среда. Това е продължение на обучението, което може да се осъществи и също по време на и паралелно с теоретичното обучение.

Основната цел на обучението чрез работа е да даде възможност на обучаемите да практикуват знанията си в реални работни задачи/задължения и да подобри и засили качеството и ефективността на нашия проект. Предстои да бъде разработен подробен списък със задачи, които трябва да бъдат успешно изпълнени по време на периода на обучението чрез работа и пощенските служби ще отговарят за тях, като гарантират, че обучаемите ще продължат да развиват своите умения и компетентности през периода на обучението чрез работа.

Всеки учащ ще трябва да приложи теоретичните знания, които е придобил чрез специфични дейности и задачи, които ще се извършват на реалното работно място, което е пощенската станция в случая с NeWPOST. Обучителните и работодателите трябва да ръководят обучаемите по време на обучението чрез работа.

Обучението чрез работа може да бъде завършено от служители, които вече работят в пощенските служби като пощальони или служители на гише, както и от обучаеми, които биха искали да работят в този сектор. Някои учащи може да са преквалифицирали или да са повишили квалификацията си от предишна професия, докато други изобщо може да имат трудов опит.

Набор от индикативни дейности, задачи и казуси за учащите е разработен от доставчици на образование и секторни партньори по проекта NeWPOST. За **наблюдение** на обучението чрез работа е използван присъствен списък, включващ имената на обучителите и обучаемия, ежедневните дейности и тематичните области. За успешното функциониране на обучението чрез работа са проектирани още два инструмента: **а) инструмент за докладване от обучители/ръководители/работодатели** и **б) въпросници за оценка както за учителя, така и за обучаемия.**

Ролята на учителя/ръководителя/работодателя е:

- Да се запознаете с учебните материали по програмата за обучение на NeWPOST

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само възгледите на автора, и Комисията не може да носи отговорност за каквото и да е използване на съдържащата се в нея информация.

- Да избере дейностите и казусите за обучаемите
- Да подготви материалите за обучението чрез работа и да определи график
- Да предлага насоки на обучаемите
- Да се улесни целия процес на обучението чрез работа
- Да предостави доклада за обучението чрез работа и документите за оценка в края му

Използвани източници

ELM Обучение (2020, 12 ноември). *Какво е смесено обучение? Ръководство за всичко, което трябва да знаете*. Изтеглено от <https://elmlearning.com/blended-learning-everything-need-know/>

Лоулес, С. (2019, 17 януари). Какво е смесено обучение? LearnUpon. Изтеглено от <https://www.learnupon.com/blog/what-is-blended-learning/>

Анохина, А. (2005). Анализ на терминологията, използвана в областта на виртуалното обучение. *Списание за образователни технологии и общество*, 8 (3), 91-102.

Sweet, R. (2014). Обучение чрез работа: наръчник за политици и социални партньори в страните партньори на Европейска фондация за обучение (ЕФО).