

Ghidul formatorului de formator

D2.6. Material de training

WP2 Proiectarea sau imbunatatirea unei calificari commune in VET



Identitatea documentului

Pachet de lucru:	WP2
Tip:	Material de training
Nivelul de diseminare:	Public
Versiune:	Version 1
Data de livrare:	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. Va fi o resursă care va permite formatorilor să instruiască în mod eficient noi tutori în proiectarea și livrarea curriculumului comun NEWPOST.
Autori:	AKMI SA
Persoana de 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.**

Table of Contents

1. Introducere.....	5
1.1 Proiectul NeWPOST	5
1.2 Scopul "Ghidul formatorului de formator"	6
2. Crearea unui nou curriculum comun pentru sectorul poștal	6
3. Structura programului de training NeWPOST	8
4. Rezultatele învățării Curriculumului comun al calificărilor NeWPOST	Error! Bookmark not defined.
5. Profilurile ocupaționale vizate prin cursurile NeWPOST	29
6. Care sunt diferitele stiluri de învățare în pedagogie?	Error! Bookmark not defined.
7. Ce metodologii de învățare pot fi utilizate?	34
8. Ce strategii și activități de formare pot fi implementate?	35
9. Referinte	37

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. Oficiile poștale ar trebui să funcționeze în același mod prin țările UE. Oficiile poștale ar trebui să aibă un cadru operațional comun și interoperabilitate pentru a facilita comerțul electronic și comunicarea pentru livrarea eficientă a coletelor.

2. Eficientizarea livrării coletelor transfrontaliere. Inconvenientul livrării de colete transfrontaliere este un obstacol pentru consumatori și comercianți cu amănuntul. Noul mediu de servicii poștale necesită îmbunătățirea competențelor necesare printr-un curriculum comun. Lipsa abilităților ar trebui diminuată, iar angajații să își adapteze calificările în noul mediu pentru a asigura livrarea fiabilă a coletelor.

3. Accentul pus pe abilitățile digitale și lipsa TIC. Angajații poștali sunt puternic expuși proceselor și instrumentelor de comerț electronic. Competențele digitale vor domina în viitor, astfel încât angajații poștali ar trebui să fie adaptați în noul context, deoarece dronele, dispozitivele de urmărire de înaltă tehnologie și alte instrumente IT vor prevala în viitorul apropiat.

Proiectul abordează următoarele obiective:

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

Grupurile țintă NeWPost sunt profesioniști și întreprinderi, în special:

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

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

- **Proiectarea sau îmbunătățirea unei calificări comune în VET.** Acest pilon include dezvoltarea profilului ocupațional comun pentru angajații din sectorul poștal, proiectarea unui curriculum comun VET cu WBL puternic, concentrându-se pe noile TIC și competențe ușoare 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 cooperare și recunoașterea calificărilor pentru furnizorii de servicii poștale și creșterea gradului de conștientizare și atractivitate a VET pentru angajații poștali.

1.2 Scopul “Ghidul formatorului de formator”

Această resursă va permite formatorilor să instruiască în mod eficient noi tutori în proiectarea și livrarea celor trei programe. Acesta va explora diferite stiluri de învățare și perspective teoretice asupra pedagogiei; ce trebuie și ce nu trebuie să faci pentru a oferi un curs de succes; obținerea de feedback de la studenți și colegi și dezvoltarea unui plan de acțiune pentru propria dvs. îmbunătățire continuă ca instructor.

Cu aceste resurse, tutorii vor dobândi o mai bună cunoaștere a formării și metodelor educaționale la nivel european și vor descoperi noi strategii de predare în vederea adaptării celor mai bune practici în propriile instituții cu proprii studenți pentru a-și îmbunătăți învățarea și înțelegerea.

Acesta este un ghid al formatorului de formator care a fost creat pentru a oferi îndrumări cu privire la:

- ➡ Cum a fost conceput și dezvoltat curriculumul comun NEWPOST?
- ➡ Care este structura programului de instruire NeWPOST ?
- ➡ Care sunt rezultatele așteptate ale învățării după finalizarea Programului de instruire?
- ➡ Care profiluri ocupaționale sunt vizate prin acest curs?
- ➡ Care sunt diferitele stiluri de învățare în pedagogie?
- ➡ Ce metodologii de învățare pot fi utilizate?
- ➡ Ce strategii și activități de formare pot fi implementate?
- ➡ Sfaturi practice pentru formatorii de formatori

2. Crearea unui nou curriculum comun pentru sectorul postal

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

La crearea unui nou curriculum, în special pentru învățământul profesional, care vizează un anumit sector (care în cazul NeWPOST este sectorul poștal), există mai multe lucruri și diverse aspecte pe care proiectantul ar trebui să le ia în considerare.



Figura 1. Aspecte pe care proiectantul de curriculum ar trebui să le ia în considerare

De asemenea, proiectantul ar trebui să ia în considerare caracteristicile particulare ale cursanților adulți și să treacă prin următoarele întrebări de sine:

- 🚦 Elevul adult - pentru a începe să urmeze un curs nou - ar trebui să fie motivat.
 - 🚦 Care este stimulul pentru a începe să înveți ceva nou?
 - 🚦 Va fi util?
 - 🚦 Ar fi practic? Adulții doresc să combine cunoștințele teoretice cu aspectele practice ale acestora.
 - 🚦 Va fi aplicat în slujba lui?
 - 🚦 Există destule exemple și situații din viața reală?
 - 🚦 Noile abilități vor fi validate și recunoscute la finalizarea cursului?
 - 🚦 Există întotdeauna teama de a folosi noi tehnologii și metode de învățare online.
- Instrumentele online sunt accesibile și ușor de utilizat de către cursanți?

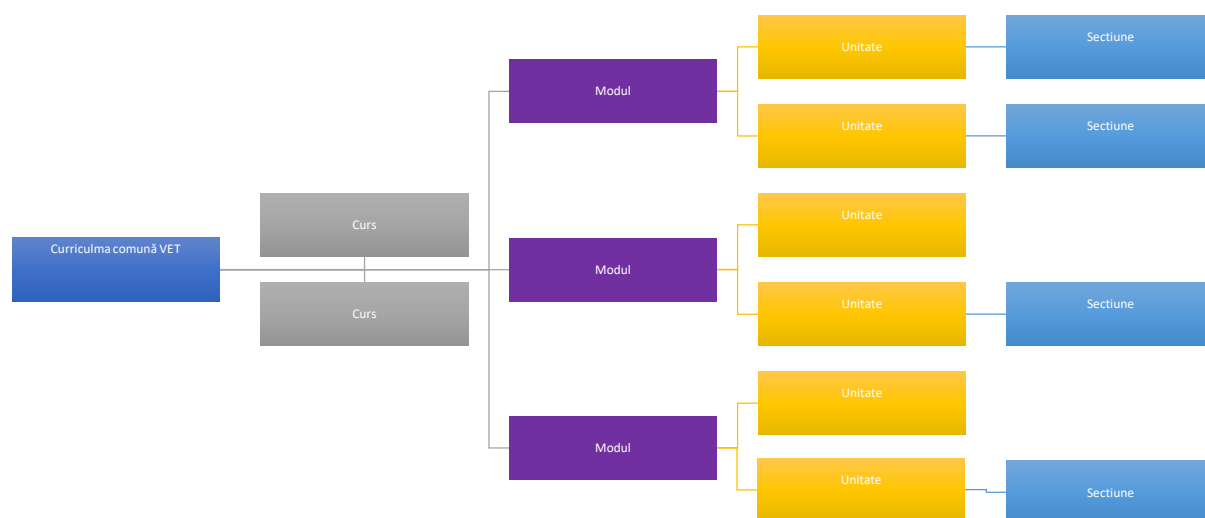


Figura 2. Caracteristicile cursanților adulți

3. 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 același timp utilizează diverse resurse educaționale și tipuri de formare pentru a aborda diferitele stiluri de învățare.

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

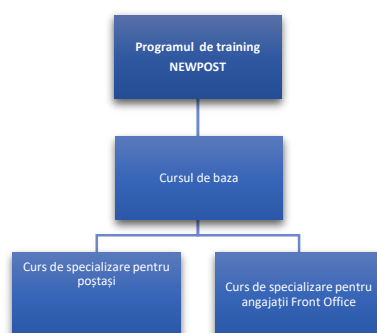


Grafic 1. Modularitatea proiectului NeWPOST

- **Curriculum comun VET:** conține toate cursurile (Cursuri de bază și de specializare)
- **Cursul:** conține modulele fiecărui curs
- **Modulul:** conține unitățile
- **Unitatea:** fiecare unitate constă din secțiuni diferite și materiale de instruire multiple, cum ar fi prelegere video, prezentare ppt, manuale, lectură suplimentară, videoclipuri etc.
- **Sectiunea:** subunitatile

Sectorul poștal, datorită progreselor tehnologice, trebuie să se concentreze pe perfecționarea angajaților actuali în ceea ce privește abilitățile digitale și abilitățile soft, deoarece este clar că are nevoie de familiarizare cu instrumentele tehnologice care, în cele din urmă, vor spori asistența pentru clienți și sarcinile de la front-office. **Acest curs vizează două 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.

Programul de formare NEWPOST oferă un **curs de bază pentru ambele profiluri profesionale**, și **două cursuri de specializare pentru fiecare dintre ele**, oferind astfel 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 3. Programul de training 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. Elevul ar putea adăuga o cantitate de materiale educaționale suplimentare în calea sa de învățare (linkuri suplimentare și resurse online) furnizate de proiectul NeWPost pentru a crește durata cursului.

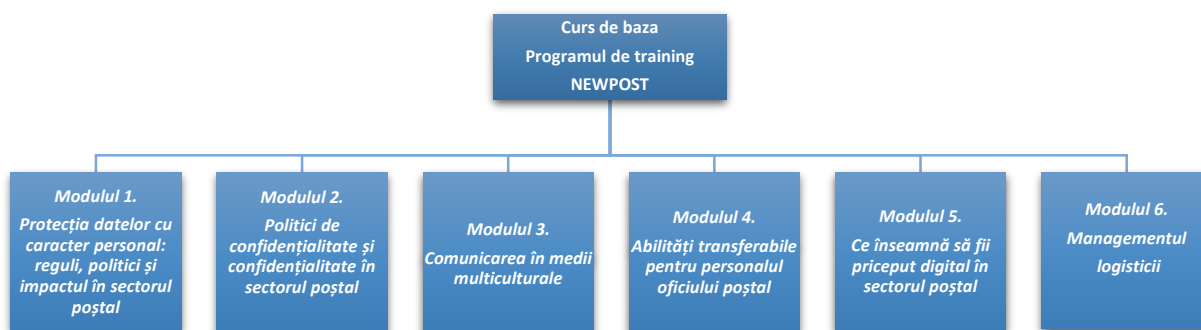
	Postman (hours)	Front Office Employee (Hours)
Core Course Modules	27	27
Specialization Course Modules	9	12
Total Length	36	39

Tabelul 1. Durata cursului

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

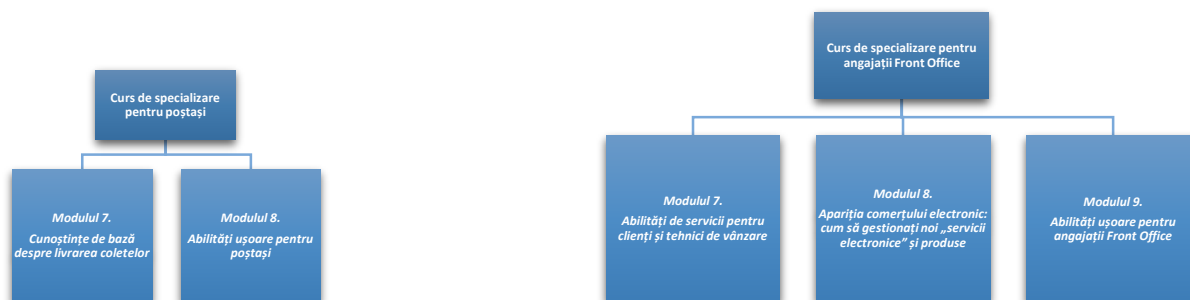
Materialul de învățare furnizat pentru fiecare lecție (modul) este diferențiat. Am ales să includem mai multe tipuri de materiale de învățare pentru a îmbogăți calitatea și interactivitatea cursului. Indicativ, am produs prelegeri video, prezentări PowerPoint, videoclipuri animate, studii de caz, scenarii,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

Cursul de baza **consta din 6 module**, după cum se poate vedea în graficul următor:



Grafic 3. Modulele cursului de baza.

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).



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 (unitățile)
CC	Cursul de baza pentru cele doua profiluri	CC1	<i>Protecția datelor cu caracter personal: reguli, politici și impactul în sectorul poștal</i>	U1.1. Introducere în conceptul de date cu caracter personal U1.2. Cadrul legal privind datele cu caracter personal U1.3. Drepturile subiectului la prelucrarea datelor cu caracter personal - Protecția datelor cu caracter personal pe întregul lanț de livrare U1.4. Economie digitală, comerț electronic și date cu caracter personal
		CC2	<i>Politici de confidențialitate și confidențialitate în sectorul poștal</i>	U2.1. Cadrul privind securitatea poștală (adaptat reglementărilor specifice fiecărei țări) U2.2. Politica de confidențialitate a serviciilor poștale U2.3. Politica de securitate a serviciilor poștale U2.4. 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 comunicați cu clienții (comunicare multiculturală - deservirea imigranților / refugiaților și a resortisanților țărilor terțe)
		CC4	<i>Abilități transferabile pentru personalul oficiului poștal</i>	U4.1. Ce sunt Soft Skills și de ce sunt importante? U4.2. Comunicare și abilități sociale U4.3. Abordare 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 priceput digital în sectorul poștal (IT și</i>	U5.1. Servicii digitale cu valoare adăugată (semnături digitale, timbre, factură electronică, poștă electronică etc.) - servicii de

PC			<i>abilități digitale)</i>	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
	Curs de specializare pentru poștași (PM)	PM1	VIDEO INTRODUCTIV: Poștașul New Age: Care este activitatea zilnică a unui poștaș în Noua Era Poștală?	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 ușoare 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 video
	Curs de specializare pentru angajații Front Office (FOE)	FC1	VIDEO INTRODUCTIV: Angajatul Front Office New Age: Care este activitatea zilnică a unui angajat Front Office în Noua Era Poștală?	
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</i>	U3.1. Introducere în comerțul electronic și aplicațiile sale U3.2. Cunoștințe de bază despre	

			<i>gestionați noi „servicii electronice” și produse</i>	comerțul electronic și vămirea U3.3. Gestionarea postărilor în comerțul electronic U3.4. Gestionarea procedurii de plată și fluxului
		FC4	<i>Abilități ușoare 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

4. 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 cunoștințele, abilitățile și competențele care au fost sau ar trebui dobândite prin procesul de învățare ”(Cedefop 2013: folosind REZULTATELE ÎNVĂȚĂRII. Seria cadru european de calificări).

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

Metodele și procedurile de evaluare adecvate sunt utilizate 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 cursantului, 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 cursantul 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 4. Bloom's Taxonomy

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 afirmație a rezultatelor învățării, cu excepția cazurilor în care trebuie descrisă în plus complexitatea rezultatelor specifice ale învățării.

La finalizarea acestui curs, cursantul va putea:

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

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 cunoscut digital, așa cum se arată în tabelul de mai jos. Cu o privire mai atentă, multe dintre analizele de abilități NewPost pot fi identificate în cadru.

DigComp's five key areas and 21 competences

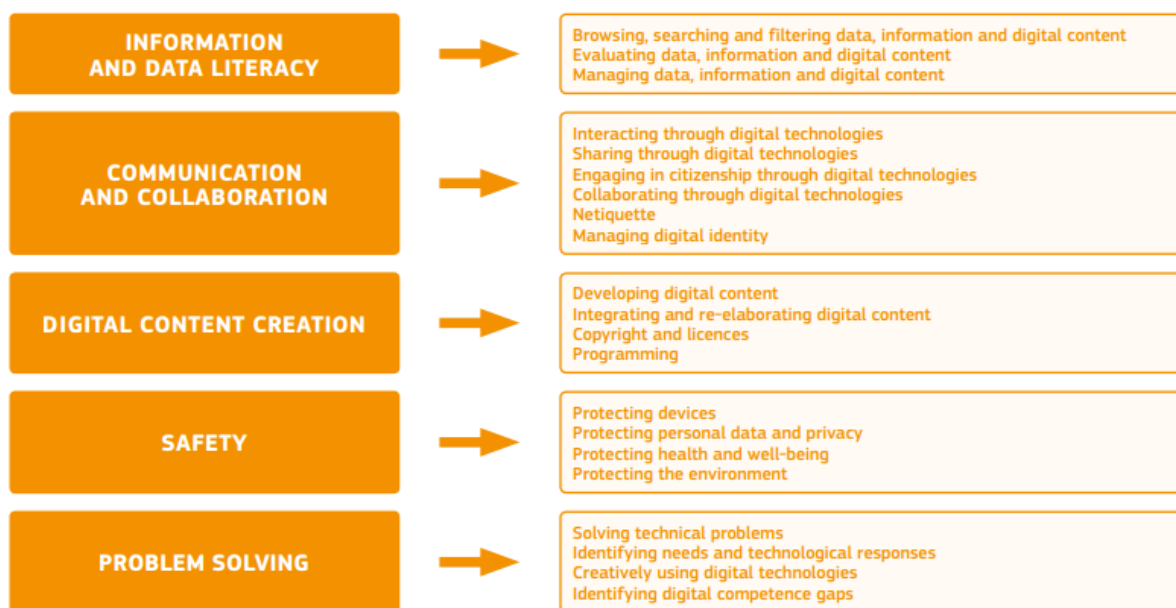


Figura 4. DigiComp Domenii Cheie

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

Graficul 6. Modulele Cursului 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 de unitate
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 comunicați 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 (inteligență 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>	○ Abilitate de rezolvare a problemelor ○ Abilitate de luare a deciziilor ○ Sarcini de autoevaluare
CC5	Ce înseamnă să fii priceput digital în sectorul poștal (IT și abilități digitale)	CC5.U1.	<i>Servicii digitale cu valoare adăugată (semnături digitale, timbre, factură electronică, poștă electronică etc.) -</i>	○ Servicii digitale cu valoare adăugată ○ Proximitate și servicii sociale

			<i>servicii de proximitate și sociale</i>	
		CC5.U2.	<i>Mediu digital. Cum se organizează, se stochează și se recuperează informații - (Google Drive)</i>	- Introducere în mediul digital - Introducere la Google Drive - Funcțiile Google Drive - Lucrați mai inteligent cu aplicații - Avantajele utilizării Google Drive
		CC5.U3.	<i>Instrumente de colaborare pentru sarcinile de zi cu zi - Exemplul aplicației Slack</i>	- Introducere în Slack - Începând cu Slack - Lucrul în cadrul Slack - Integrare slabă - oAvantajele utilizării Slack
		CC5.U4.	<i>Noi tehnologii și descoperiri pentru industria poștală (drone, Big Data, realitate augmentată, AGV etc.)</i>	- Înțelegerea noilor tehnologii și influența lor asupra operațiunilor poștale - Aplicarea Dronelor - Aplicarea aplicației Big Data a realității augmentate - Aplicarea AVG
CC6	Managementul logisticii	CC6.U1.	<i>Introducere în concepte logistice și activități principale</i>	- Definiție și componente principale ale logisticii - Patru funcții cheie ale fazelor logistice ale logisticii - De ce este logistica importantă pentru succesul întreprinderii
		CC6.U2.	<i>Jucători de logistică și operatori poștali</i>	- Concurență în sectorul logistic - Companiile de livrare - Operatori poștali desemnați
		CC6.U3.	<i>Etapale procesului de livrare</i>	- Definirea procesului de livrare - Procesul național de livrare - Procesul de livrare internațional
		CC6.U4.	<i>Clasificarea serviciilor poștale</i>	- Clasificarea serviciilor poștale - Servicii poștale inovatoare
PM2	Cunoștințe de bază despre livrarea coletelor	PM2.U1.	<i>Colete interne și internaționale</i>	- Ce este un colet intern? - Ce este un colet internațional?
		PM2.U2.	<i>Opțiuni de livrare a coletelor</i>	- Care sunt diferitele opțiuni de livrare? - Opțiuni de livrare în Grecia. Paradigma ELTA - Puncte de livrare
		PM2.U3.	<i>Modalități de creștere a eficienței livrării coletelor</i>	- Tendențe de livrare - Modalități de a îmbunătăți experiența de livrare a coletelor - Importanța livrării în aceeași zi - Comerț electronic și livrare colete
		PM2.U4.	<i>Dulapuri pentru colete (Ebox) și stații de colectare a coletelor</i>	- Ce este un Parchel Locker? - Caracteristici și funcții - Avantajele dulapurilor pentru colete - Exemple și bune practici
PM3	Abilități ușoare pentru poștași	PM3.U1.	<i>Luarea deciziilor și gândirea critică</i>	- Gândire critică - Luarea deciziilor - Cerere
		PM3.U2.	<i>Abilitatea de a face față presiunii - gestionarea timpului și a stresului</i>	- Managementul stresului - Managementul timpului - Reziliență și atenție
		PM3.U3.	<i>Prevenirea accidentelor și gestionarea crizelor</i>	- Managementul crizelor - Exemplu de gestionare a crizelor în oficiul poștal - Prevenirea accidentelor
		PM3.U4.	<i>Memorie bună: abilitatea de a vă aminti informații</i>	- Cum să rețineți numerele / cuvintele - Rețineți numărul de telefon lung /

			<i>precum cuvinte, numere, imagini, fețe și procese.</i>	cifrele / cuvintele ○ Rețineți locația / hărțile
FC2	Abilități de servicii pentru clienți și tehnici de vânzare	FC2.U1.	<i>Abordare centrată pe client: îmbunătățiți 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 ○ Comparatie de produse și căutare ○ Site-uri web de comparație a prețurilor
		FC3.U4.	<i>Gestionarea procedurii de plată și fluxului</i>	○ Metode de plată prin comerț electronic Plăți electronice ○ o Plăți la oficiul poștal ○ o Rambursare (COD) ○ Cryptocurrency în e-commerce
FC4	Abilități ușoare 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 dezvoltăm Empatia în oficiul poștal? ○ Inteligența emoțională
--	--	---------	--	---

DESCRIEREA DE MODUL	
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. (Cursul de baza, Modul 1)</i>
Descrierea de modul	Scopul acestor module este de a introduce cursanților conceptul de bază și principiile de protecție a datelor și, astfel, valorificarea semnificației 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 face identificarea între datele cu caracter personal și vor urma toate principiile corespunzătoare de protecție a datelor.
Domeniul cunoștințelor	Protejarea datelor
Rezultatele învățării	<u>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:</u> LOut1 înțelege „ceea ce sunt” și „ceea ce nu sunt” 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 cu caracter personal influențează întregul lanț de livrare din sectorul poștal LOut4 utilizarea datelor cu caracter personal prin economia digitală și în comerțul electronic
Continut	Continut (Unitati) 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
Durată	4 ore

Metoda de evaluare

Întrebări cu alegeri multiple

DESCRIEREA DE MODUL
Titlul de modul
Politici de confidențialitate și confidențialitate în sectorul poștal
Codul de modul
C.C.2. (Cursul de baza, Modul 2)
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 cunostintelor

Security, Privacy, Confidentiality, Discretion

Rezultatele învățării
Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:

- LOut1* **înțelege** importanța confidențialității în sectorul poștal
- LOut2* **aplica** principiile confidențialității și securității în sectorul poștal
- LOut3* **recunoaște** punctele vulnerabile ale trimerilor poștale
- LOut4* **identifica** aplicațiile și erorile din politica de discreție a întreprinderilor poștale

Conținut

- U3.1.* Cadrul privind securitatea poștală (adaptat reglementărilor specifice fiecărei țări)
- U3.2.* Politica de confidențialitate a serviciilor poștale
- U3.3.* Puncte vulnerabile de articole poștale
- U3.4.* Politica de discreție a întreprinderilor poștale

Durata

5 ore

Metoda de evaluare

Întrebări cu alegeri multiple

DESCRIEREA DE MODUL
Titlul de modul
Comunicarea în medii multiculturale
Codul de modul
C.C.3. (Curs de baza, Modul 3)
Descrierea de modul

Scopul acestor module este de a introduce cursanților principiile comunicării interculturale, inclusiv principalele aspecte ale diversității culturale și obstacolele în comunicarea cu oameni din medii culturale diferite. În acest context, cursanții vor putea aplica metode astfel încât să faciliteze comunicarea cu clienții și să le sporească disponibilitatea de a răspunde în astfel de provocări într-un mod eficient și eficient.

Domeniul cunostintelor	Comunicare interculturala
Rezultatele invatarii	<i>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:</i>
Continut	<i>LOut1</i> explica principalele concepte de diversitate culturală
	<i>LOut2</i> contura aspectul valorilor și competențelor interculturale
	<i>LOut3</i> aplica coduri specifice de conduită și maniere atunci când deserveșc clienții 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
	<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 comunicați cu clienții (comunicare multiculturală - deservirea imigranților / refugiaților și a resortisanților țărilor terțe)
Durata	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. (Cursul 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”. Pe baza faptului că o combinație reușită de abilități „strong” 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 și perspectivele, pentru a fi mai eficient în situații reale de muncă.
Domeniul cunostintelor	Soft Skills (Abilitati usoare)
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

Continut	<i>LOut5</i> importanța teambuilding-ului la locul de muncă alege cea mai potrivită soluție atunci când rezolvă probleme; îmbunătățirea abilităților decizionale
	<i>U4.1.</i> Care sunt abilitățile soft și de ce sunt importante? <i>U4.2.</i> Comunicarea și abilitățile sociale <i>U4.3.</i> Abordarea interactivă proactivă (inteligentă 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 cunoscut digital în sectorul poștal? (IT și abilități digitale)</i>
Codul de modul	<i>C.C.5. (Cursul de baza, Modul 5)</i>
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 să manipuleze informațiile digitale și echipamentele IT la locul de muncă
Domeniul cunostintelor	Competențe digitale și IT
Rezultatele învățării	<u><i>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:</i></u> <i>LOut1</i> Sa se familiarizeze cu serviciile digitale, cu proximitatea și cu serviciile sociale <i>LOut2</i> organizeze, stocheze și recupereze date, informații și conținut în medii digitale. <i>LOut3</i> utilizeze echipamentul IT și instrumentele relevante într-un mod adecvat <i>LOut4</i> înțeleaga mai bine noile tehnologii și influența lor în sectorul poștal
Continut	<i>U5.1.</i> Servicii digitale cu valoare adăugată (semnături digitale, timbre, factură electronică, poștă electronică etc.) - servicii de proximitate și sociale <i>U5.2.</i> Mediu digital. Cum se organizează, se stochează și se recuperează informații - (Google Drive) <i>U5.3.</i> Instrumente de colaborare pentru sarcinile de zi cu zi - Exemplul aplicației Slack

	U5.4. Noi tehnologii și descoperiri pentru industria poștală (drone, Big Data, realitate augmentată, AGV etc.)
Durața	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. (Cursul 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 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 cunoștințelor	Logistică, Operatori poștali
Rezultatele învățării	<u>Până la sfârșitul acestui modul, cursanții vor putea:</u> <i>LOut1</i> înțelege serviciile logistice de bază și tehnicile conexe din sectorul poștal <i>LOut2</i> definii activitățile logistice de bază în întregul lanț de livrare <i>LOut3</i> explica utilizarea dulapurilor pentru colete <i>LOut4</i> emite bonuri, ocupa de facturi și încasa sau înregistra electronic taxele pentru serviciile furnizate
Conținut	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
Durața	4 ore
Metoda de evaluare	Întrebări cu alegeri multiple

DESCRIEREA DE MODUL	
Titlul de modul	<i>The New Age Postman: What is the daily work of a Postman in the New Postal Era?</i>
Codul de modul	<i>P.C.1. (Curs postasi, 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 cunostintelor	Industria postala
Rezultatele învățării	<i>Până la sfârșitul acestui modul (video), cursanții vor putea:</i> <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
Durată	15 min
Metoda de evaluare	-

DECRISEREA DE MODUL	
Titlul de modul	<i>Basic Knowledge about Parcel delivery</i>
Codul de modul	<i>P.C.2. (Curs postasi, Modul 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 diferitele 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 cunostintelor	Livrarea de colete
Rezultatele învățării	<i>Până la sfârșitul acestui modul (video), cursanții vor putea:</i> <i>LOut1</i> înțelege și tipurile de colete și explică diferențele dintre ele <i>LOut2</i> realiza opțiuni avansate de livrare a coletelor clasifica, calcula, tabela, rezuma datele numerice <i>LOut3</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
Durată	4 ore
Metoda de evaluare	Întrebări cu alegeri multiple

DESCRIEREA DE MODUL	
Titlul de modul	Soft Skills for Postmen
Codul de modul	<i>P.C.3. (Curs postasi, Modul 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 cunostintelor	Soft Skills
Rezultatele invatarii	<i>Până la sfârșitul acestui modul (video), cursanții vor putea:</i> <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.
Durata	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 angajatii Front Office, Video 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 cunostintelor	Industria postala
Rezultatele invatarii	<i>Până la sfârșitul acestui modul (video), cursanții vor putea:</i> <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 angajaților New Age Front Office <i>LOut3</i>
Continut	<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	Abilitati customer service skills & tehnici de vanzare
Codul de modul	<i>F.C.2. (Curs pentru angajatii Front Office, Modul 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 social media și marketing digital.
Domeniul cunostintelor	Customer Service, Vanzari
Rezultatele invatarii	<i>Până la sfârșitul acestui modul (video), cursanții vor putea:</i> <i>LOut1</i> înțelege cum să îmbunătățească experiența de service pentru clienți <i>LOut2</i> evite sau sa gestioneze conflictele cu clienții <i>LOut3</i> aplice tehnici de vânzare pentru a obține o eficiență maximă <i>LOut4</i> înțelege limbajul și principiile marketingului și promovării digitale în sectorul poștal
Continut	<i>U2.1.</i> Abordare centrată pe client: îmbunătățiți experiența clientului, permițând o experiență personalizată a clientului <i>U2.2.</i> Rezolvarea conflictelor clienților <i>U2.3.</i> Tehnici de vânzare <i>U2.4.</i> Canalele de promovare și social media
Durata	4 ore

Metoda de evaluare	Întrebări cu alegeri multiple
--------------------	-------------------------------

DESCRIEREA DE MODUL	
Titlul de modul	Apariția comerțului electronic: cum să gestionați noi „servicii electronice” și produse
Codul de modul	<i>F.C.3. (Curs pentru angajatii Front Office , Modul 8)</i>
Descrierea de modul	Scopul acestui modul este de a introduce cursanților noțiunile 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 cunostintelor	Comert electronic
Rezultatele invatarii	<u><i>Până la sfârșitul acestui modul (video), 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
Continut	<i>U3.1.</i> Introducere în comerțul electronic și aplicații digitale moderne <i>U3.2.</i> Cunoștințe de bază despre comerțul electronic și vămuirea <i>U3.3.</i> Gestionarea postarii în comerțul electronic <i>U3.4.</i> Gestionarea procedurii de plată și a fluxurilor
Durata	4 ore
Metoda de evaluare	Întrebări cu alegeri multiple

DESCRIEREA DE MODUL	
Titlul de modul	Soft Skills pentru angajatii Front Office
Codul de modul	<i>F.C.4. (Curs pentru angajatii Front Office, Modul 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 cunostintelor	Soft Skills
Rezultatele învățării	<u><i>Până la sfârșitul acestui modul (video), 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> explora și descrie cum se simt atunci când sunt flexibili și adaptabili la locul de muncă <i>LOut3</i> afișa o searie de abilități de creativitate în oficiul poștal <i>LOut4</i> înțelege beneficiile atunci când adoptă atitudine empatică la locul de muncă
Conținut	<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
Durata	4 ore
Metoda de evaluare	Întrebări cu alegeri multiple

5. Profilurile ocupaționale vizate prin cursurile targeted through NeWPOST

După cum sa menționat deja în capitolul anterior, programa NeWPOST vizează două categorii de personal postal poștal cheie prin programele sale de instruire. În special, programul de formare NeWPost va aborda **necesitatea angajaților poștali** (poștași și front office) 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:

- Postasi
- Angajații birourilor de la oficiile poștale

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

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

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:

Noul profil al postasului	
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 (de exemplu, 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 (de exemplu, gândire 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 lucreze bine sub presiune • să aibă abilități excelente de comunicare verbală și servicii pentru clienți • să stabilească prioritățile zilnice și să efectueze multitasking în mod eficient • să aibă abilități interpersonale, precum să fie fiabil, de încredere și politicos • să aibe o memorie bună și câteva abilități matematice
Cunostinte	Cunostinte esentiale: • protejarea datelor • reglementări privind confidențialitatea • probleme etice • zone geografice și bun simț de orientare • legile traficului rutier • operează sistemele de informații de corespondență pentru a înregistra procesarea și manipularea corespondenței • asigurarea că e-mailurile și pachetele mici sunt urmărite până când sunt livrate destinatarilor.
Responsabilitati	• 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 semnăturilor de clienți pentru poștă; înregistrări 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 de la centrele de procesare, birourile de livrare, gările și aeroporturile
--	--

Noul profil al angajatului Front Office	
Domenii de cunoaștere în sectorul poștal	• Protecția datelor cu caracter personal: reguli, politici și impactul în sectorul poștal • Politici de confidențialitate, discreție în sectorul poștal • Comunicarea în medii multiculturale (de exemplu, 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 competente	• Să poată crea o relație puternică cu clienții, asigurând calitatea experienței lor, • Să utilizeze eficient computerul, inclusiv toate echipamentele IT și restul aplicațiilor digitale din oficiul poștal, • Să fie capabil să gândească critic și să ia decizii acționând ca un agent de vânzări real, • Să lucreze în echipe și să comunice eficient, • Să se adapteze în situații diferite și incomode, • să aiba răbdare și să aiba capacitatea de a rămâne calm în situații stresante, • să accepte criticile și să lucreze bine sub presiune, • să stabilească prioritățile zilnice și să efectueze multitasking în mod eficient, • să aibă abilități interpersonale, precum să fie fiabil, de încredere și politicos
Cunostinte	Cunostinte esențiale: • servicii pentru clienți și cunoștințe orientate spre marketing. • îndrumarea și îndrumarea zilnică a clienților este una dintre îndatoririle tale majore. • Efectuare de tranzacții rapide și sigure cu clienții. • cunoștințe excelente despre activitățile poștale, regulile interne

Responsabilitati	și documentele cunoașterea modului de securizare și protejare a informațiilor personale ale clienților, evitând orice securitate sau încălcare a datelor.
	- Angajatul Front Office este responsabil pentru vânzările cu amănuntul de produse și servicii din magazin și trebuie să promoveze serviciile și produsele ELTA și ale terților care se află în rețea în cel mai eficient mod, conform instrucțiunilor și instrucțiunilor șefului Poștă sau supraveghetor. - Responsabil pentru implementarea corectă a prețurilor la articolele poștale, cecurile de transfer de bani, plățile facturilor și toate produsele și serviciile oferite în oficiul poștal. - Ei sunt responsabili împreună cu angajații din back office pentru finalizarea întregului proiect poștal. - Direcționarea și îndrumarea clienților, 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 continuously caring for their tidiness. - Grija aspectului lor și în special 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 parasesc ghișeul pentru o perioadă scurtă, trebuie să pună întotdeauna pe afișaj semnul „ÎNCHIS”. - Să furnizeze imediat după încheierea tranzacției toate formularele necesare, - materiale și produse pentru a fi gata pentru ziua următoare. - Furnizarea regulată către superior a numerarului 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 casieriei. - asigurarea ștampilei de afișare a datei, ștampila personală a acestora, numerarul, ștampilele și produsele, acestea fiind responsabile în cabinetul lor personal. - Asigurarea manipulării corecte a echipamentelor 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 deservesc în mod corespunzător (acolo unde nu există un sistem prioritar).
- Respectarea instrucțiunilor companiei pentru deschiderea și închiderea zilnică a teșghelei.
- Efectuarea 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 și a regulilor și documentelor interne

6. Care sunt diferitele stiluri de învățare în pedagogie

Stilul de învățare se referă la abordările preferate de învățare ale elevilor pentru toate situațiile de învățare, în timp ce stilurile de predare se referă la comportamentul, credințele și metodele de instruire selectate ale lectorilor folosite pentru a prezenta lecțiile elevilor (Mei Ph'ng, 2018).

În prezent, există multe cercetări care se desfășoară pe conceptele stilului de învățare al elevilor și stilului de predare al educatorilor.

În plus, stilurile de învățare ale cursanților reflectă codificarea genetică, dezvoltarea personalității și adaptările de mediu (Chetty și colab., 2019). Cercetările arată: cursanții dobândesc mai multe cunoștințe, păstrează mai multe informații și performează mai bine atunci când stilurile de predare ale profesorilor se potrivesc cu stilurile de învățare ale cursanților.

Deși acestea nu sunt categorii științifice dificile, ele rămân să servească drept îndrumări utile. Cercetările sugerează că există diferite numere de stiluri de învățare, dar mai jos sunt listate cele care sunt cel mai bine recunoscute și acționează ca instrumente utile în adaptarea lecțiilor pentru cursanți:

- ✚ **Cursanți vizuali (spațiali):** Acești oameni o preferă atunci când informațiile sunt prezentate vizual. Mai degrabă decât informații detaliate scrise sau vorbite, acești elevi răspund mai bine la diagrame, grafice, imagini și fotografii. Ajutoarele vizuale, cum ar fi proiectoarele și informațiile care sunt organizate vizual sunt utile.
- ✚ **Cursanți auditivi:** Cursanții auditivi preferă prelucrarea informațiilor prin ascultare și vorbire. Când citesc, îi ajută adesea să o facă cu voce tare. Câteva idei pentru a-și îmbunătăți experiența de învățare includ: muzică (care poate ajuta prin furnizarea unei conexiuni emoționale), rime rostite cu voce tare și cărți audio atunci când este cazul
- ✚ **Cursanți tactili:** Acest tip de cursanți învață cel mai bine folosindu-și mâinile. Ei preferă să atingă lucruri pentru a afla despre ele. Adesea subliniază ceea ce citesc, iau notițe în timpul ascultării și își țin mâinile ocupate în alte moduri.
- ✚ **Cursanți verbali:** Acești studenți se bucură să folosească limba în sine. La fel ca cei care învață auditivul, cei verbali se bucură de rime și de jocuri de cuvinte. În mod tipic, acestea ar răspunde bine activităților care încurajează discuțiile de grup, sarcinile prezentărilor la clasă sau jocurilor de rol cu scenarii interesante.

- ✚ **Cursanți logici:** Cursanții logici caută modele și tendințe în ceea ce învață. Ei caută conexiunile, motivele și rezultatele. Profesorii îi pot motiva cel mai bine folosind lecții care introduc întrebări care necesită interpretare și deducție, prezintă materiale care necesită abilități de rezolvare a problemelor sau îi încurajează să ajungă la concluzii bazate pe fapte și raționamente.
- ✚ **Cursanți individuali (solo):** Acești studenți le plac intimitatea și sunt independenți și introspecți. Cursanții cu preferințe individuale se pot concentra adesea asupra problemelor, pot fi conștienți de propria lor gândire și pot analiza într-un mod diferit ceea ce gândesc și simt. Activitățile care se concentrează pe învățarea individuală și rezolvarea problemelor ar fi utile..
- ✚ **Cursanți de grup (sociali):** Acești indivizi comunică bine cu oamenii, atât verbal, cât și non-verbal. Ei preferă îndrumarea și consilierea altora. Activitățile de grup care încorporează jocul de rol sau care îi încurajează pe elevi să pună întrebări altora și să împărtășească povești ar fi cele mai potrivite aici.

Conceptul și existența stilurilor de învățare au fost pline de controverse, iar studii recente și-au pus existența la îndoială. Cu toate acestea, mulți studenți încă păstrează înțelepciunea convențională că stilurile de învățare sunt legitime și își pot adapta strategiile de studiu în afara clasei pentru a se potrivi cu aceste stiluri de învățare.

Mai simplu spus, toată lumea este diferită. Este important ca educatorii să înțeleagă diferențele dintre stilurile de învățare ale elevilor lor, astfel încât aceștia să poată implementa strategii de bune practici în activitățile lor zilnice de predare, curriculum și evaluări.

7. Ce metodologii de învățare pot fi utilizate?

Programul de instruire NeWPOST este un model asincron de învățare autodirecționată la distanță, care este în întregime digital, care permite cursanților adulți să-și controleze calea de învățare și sunt liberi să experimenteze materialul la timpul lor. De asemenea, este axat pe o abordare de învățare la distanță. Cel mai mare beneficiu al învățării asincrone pentru cursanți 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.

O altă metodologie de învățare este metoda „**Blended Learning**”. *„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 interacțiune față în față cu un instructor și tipuri independente care învață mai bine cu formare semi-autonomă, pe computer”.*

Există, de asemenea, învățarea care are loc la locul de muncă. Aceasta se numește „**învățare bazată pe muncă**”. Învățarea bazată pe muncă este o modalitate alternativă de a primi educație și formare la locul de muncă, unde cursanții pot obține cunoștințe și abilități practice. Abilitățile și competențele pe care le dobândesc angajații sunt cele necesare pentru muncă, dar ar putea fi și alte abilități, cum ar fi abilitățile soft. Învățarea bazată pe muncă include atât învățarea inițială, cât și cea continuă, poate avea loc într-un mediu din lumea reală, oferă cursanților abilitățile necesare pentru slujba (posturile) pe care intenționează să o îndeplinească și cunoștințele dorite pentru multe domenii. Relația dintre angajator și

cursant ar trebui să fie directă și puternică, deoarece în acest caz, angajatorul este de obicei considerat ca mentor / educator în procesul de învățare.

Nu în ultimul rând, una dintre cele mai faimoase și binevenite metodologii de învățare în prezent este „**învățarea experiențială**”. Există o tendință care trebuie aplicată nu numai în învățământul primar și secundar, ci și în formarea adulților. Învățarea experiențială se concentrează pe procesul de învățare pentru individ. Un exemplu de învățare experiențială este mersul la grădina zoologică și învățarea prin observare și interacțiune cu mediul zoologic, spre deosebire de citirea despre animale dintr-o carte. Astfel, se fac descoperiri și experimente cu cunoștințe direct, în loc să audă sau să citească despre experiențele altora. De asemenea, în școala de afaceri, stagiul și ascultarea locurilor de muncă, oportunitățile din domeniul de interes al unui cursant pot oferi o învățare experiențială valoroasă care contribuie semnificativ la înțelegerea generală a cursantului în mediul real.



Formatorii pot implementa unele dintre următoarele activități de învățare experiențială în timpul orelor lor:

- ✓ Exerciții ice-breaking
- ✓ Teorii de joc
- ✓ Activități în aer liber
- ✓ Munca în pereche
- ✓ Discutii
- ✓ Prezentari
- ✓ Tururi locale
- ✓ Rezolvarea problemelor
- ✓ Video
- ✓ Role play

8. Ce strategii și activități de formare pot fi implementate?

Învățarea este un proces de schimbare comportamentală. Este nevoie de timp și are nevoie de multe repetări. Formatorii de cursanți adulți ar trebui să aplice câteva strategii de formare, astfel încât să faciliteze și să accelereze procedurile de învățare.

Unele dintre strategiile de formare care pot fi puse în aplicare de către cursanții adulți

Figura 5. Metodologii de învățare

sunt:

-  Începerea cu cunoștințele anterioare ale cursanților

-  Crearea oportunităților pentru alegerea cursanților
-  Gruparea cursanților în mod flexibil („grupare flexibilă”)
-  Folosirea unei varietati de mijloace pentru a egaliza oportunitățile de răspuns, oportunitățile de conducere și consolidarea pozitivă
-  Oferirea de ajutor individual și cât mai frecvent către cursanți
-  Folosirea unei varietati de tehnici de evaluare și nu concentrarea prea mult pe evaluarea formală
-  Oferirea de exemple pozitive sau modele de urmat
-  Efectuarea diagnozei sau analiza nevoilor cursanților.
-  Promovarea învățării bazate pe conștientizare
-  Crearea unui curs centrat pe participant
-  Oferirea de oportunitati de conducere cursanților
-  Oferirea unei “întăriri pozitive eficiente”
-  Utilizarea de „mai multe moduri de evaluare”
-  Promovarea activitatilor de autoevaluare și evaluare a colegilor
-  Îndeplinirea unui rol de mentor

9. Referinte

o L. Mei Ph'ng, „Stiluri de predare, stiluri de învățare și sala de clasă ESP”, Conf. web MATEC, vol. 150, pp. 5082, 2018

o Chetty, Nithya și Handayani, Lina și Sahabudin, Noor și Ali, Zuraina și Hamzah, Norhasyimah și Kasim, Shahreen. (2019). Stilurile de învățare și stilurile de predare determină performanțele academice ale elevilor. Jurnalul internațional de evaluare și cercetare în educație (IJERE). 8. 610. 10.11591 / ijere.v8i4.20345.

- o <https://www.viewsonic.com/library/education/the-8-learning-styles/>
- o <https://www.thoughtco.com/learning-styles-controversy-31153>
- o <https://www.teachhub.com/teaching-strategies/2020/01/what-are-the-different-types-of-learners/>