

Ръководство за обучение на обучители

D2.6. Обучителен материал

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 ресурс, който ще позволи на обучителите да обучават ефективно нови преподаватели при проектирането и предоставянето на съвместната учебна програма 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-ERP-1-2018-1-EL-ERPKA3-VET-JQ**

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

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

Съдържание

1. Въведение	4
<i>Проектът NeWPOST</i>	4
<i>Обхват на „Ръководство за обучение на обучители“</i>	5
2. Създаване на нова съвместна учебна програма за пощенския сектор	6
3. Структурата на обучителната програма на NeWPOST	7
4. Резултати от обучението чрез съвместната учебна програма на NeWPOST	13
5. Професионалните профили, към които са насочени курсовете на NeWPOST	31
6. Какви са различните педагогически стилове на обучение?	35
7. What learning methodologies can be used?	37
8. What Training strategies and activities can be implemented?	38
9. Използвани източници	39

1. Въведение

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 дроне, 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.

Обхват на „Ръководство за обучение на обучители“

Този ресурс ще позволи на обучителите да обучават ефективно нови преподаватели при проектирането и предоставянето на трите учебни програми. Той ще изследва различни стилове на обучение и теоретични перспективи за педагогиката; какво трябва и какво не трябва да се прави за провеждане на успешен курс; получаване на обратна връзка от обучаеми и връстници и разработване на план за действие за Вашето непрекъснато усъвършенстване като обучител.

С тези ресурси преподавателите ще придобият по-големи познания за общеевропейските обучителни и образователни методи и ще открият нови стратегии на преподаване с оглед адаптиране на най-доброто от тези практики в техните собствени институции със техните обучаеми, за да подобрят своето обучение и разбиране.

Това Ръководство за обучение на обучители е разработено с цел да предостави насоки относно:

Как е проектирана и разработена съвместната учебна програма NeWPOST?

- ➞ 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?
- ➞ Какви са различните стилове на обучение по педагогика?
- ➞ Какви методологии за обучение могат да се използват?
- ➞ Какви стратегии за обучение и дейности могат да бъдат приложени?
- ➞ Практически съвети за обучителите на обучители

2. Създаване на нова съвместна учебна програма за пощенския сектор

Фазата на проектиране е най-съществената и най-взискателната част при създаването на нова учебна програма или/и нов онлайн курс. Целта на тази фаза е да дефинира и опише подробните учебни цели за всеки модул, учебните единици, на които е разделен всеки модул, образователната стратегия, която ще се прилага във всяка учебна единица, и резултатите от обучението по всяка единица и да бъде определен метода за оценяване.

При създаването на нова учебна програма, особено за професионалното образование, насочена към определен сектор (който в случая на NeWPOST е пощенският сектор), има няколко неща и различни аспекти, които създателят ѝ трябва да вземе предвид.



Фигура 1. Аспекти, които създателят на учебни програми трябва да разгледа

Създателят трябва да вземе предвид и особеностите на възрастните учащи се и да си зададе следните въпроси:

- 🚩 За да започне да посещава нов курс възрастният трябва да бъде мотивиран. Какъв е стимулът да започне да изучава нещо ново?
- 🚩 Ще бъде ли то полезно?
- 🚩 Ще бъде ли практично? Възрастните искат да комбинират теоретичните знания с практическите аспекти от тях.
- 🚩 Ще ги прилага ли в работата си?
- 🚩 Има ли достатъчно примери и ситуации от реалния живот?
- 🚩 Ще бъдат ли валидирани и признати новите умения след завършване на курса?
- 🚩 Винаги има страх от използването на нови технологии и методи за онлайн обучение. Достъпни ли са и лесни ли за използване от учащите се онлайн инструментите?

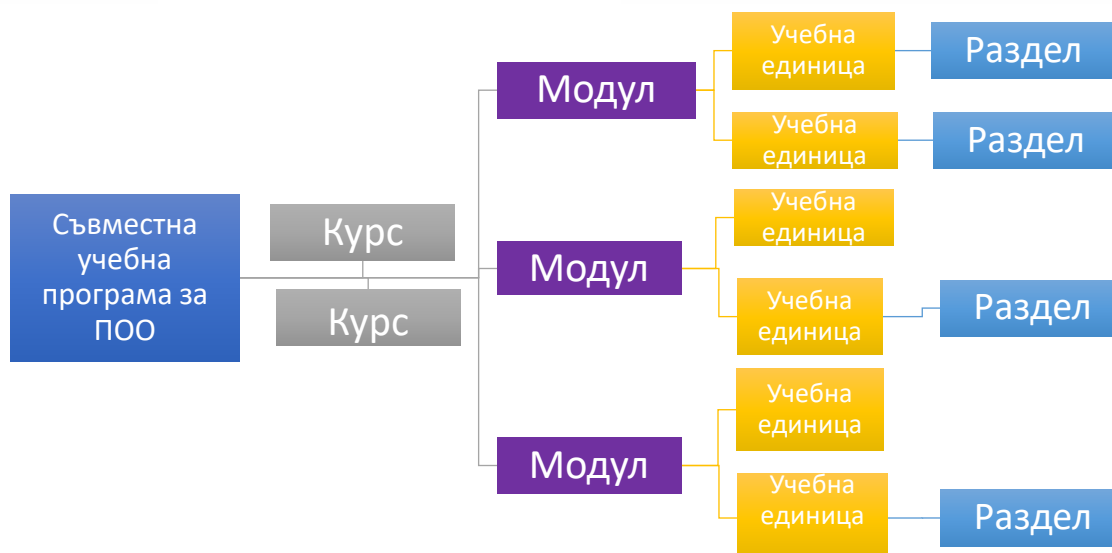


Фигура 2. Характерни черти на възрастните учащи

3. 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:** почальони 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 3. 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.

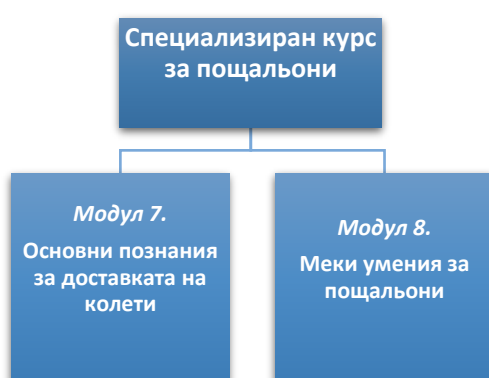
Учебният материал, предоставен за всеки урок (модул), е диференциран. Избрахме да включим множество видове учебни материали, за да обогатим качеството и интерактивността на курса. Показателно е, че създадохме видео лекции, презентации в PowerPoint, анимирани видеоклипове, казуси, сценарии, въпроси за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

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</i>	U5.1. Дигитални услуги с добавена стойност (Цифрови подписи, времеви марки,

PC			<i>грамотни в пощенския сектор (ИТ и дигитални умения)</i>	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 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	<i>Управление на логистиката</i>	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: <i>Пощальонът от новата ера: Каква е ежедневната работа на пощальона през новата пощенска ера?</i>	видео
		PM2	<i>Основни познания за доставка на колет</i>	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	<i>Меки умения за пощальони</i>	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: <i>Служителят на гише от новата ера: Каква е ежедневната работа на служителя на гише през новата пощенска ера?</i>	видео
		FC2	<i>Умения за обслужване на клиенти и техники</i>	U2.1. Ориентиран към клиентите подход: подобряване на клиентското изживяване чрез персонализирано отношение

			за продажба	U2.2. Разрешаване на конфликти с клиенти U2.3. Техники за продажба U2.4. Канали за реклама и социални медии
		FC3	Появата на електронната търговия: Как да управляваме новите „електронни услуги“ и продукти	U3.1. Въведение в електронната търговия и нейните приложения U3.2. Основни познания за електронна търговия и митнически клиринг U3.3. Управление на пощите при електронната търговия U3.4. Процедурата за плащане
		FC4	Меки умения за служители на гише	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 2. Преглед на структурата на учебните програми на NeWPOST

4. 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:

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

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

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

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

→ 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:



Фигура 1. Таксономия на Блум

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).

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 да бъдат идентифицирани в рамката.

5 ключови области и 21 компетентности на DigComp



Фигура 2. Ключови области на DigiComp

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

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

Графика 5. Модулите на курсовете на NeWPOST

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 рамката относно пощенската сигурност (адаптирана към специфичния регламент на всяка страна)</i>	○ Концепцията за пощенска сигурност ○ Основни дейности, свързани с пощенската сигурност
		CC2.U3.	<i>Политика за поверителност на пощенските услуги</i>	○ Концепцията за конфиденциалност ○ Регулаторната рамка в Гърция ○ Нарушаване на конфиденциалността
		CC2.U3.	<i>Политика за сигурност на пощенските услуги</i>	○ Термини и дефиниции ○ Концепцията за сигурност ○ Опасни стоки и забранени пощенски пратки ○ Стандарти за пощенска сигурност ○ Опасни товари и забранени пощенски пратки
		CC2.U4.	<i>Уязвими точки за пощенски пратки</i>	○ Опасни стоки и забранени пощенски пратки ○ Уязвими точки при осигуряването на сигурност ○ Уязвими точки за гарантиране на поверителността
		CC2.U5.	<i>Политика на дискретност на пощенските предприятия</i>	○ Концепцията за дискретност ○ Регулаторната рамка за дискретност в Гърция ○ Нарушение на дискретността ○ Задължения на пощенските предприятия и санкции
CC3	Комуникация в мултикултурна среда	CC3.U1.	<i>Въведение към основното понятие и аспектите на културното</i>	○ Въведение към културата ○ Концепцията и аспектите на културното многообразие

			<i>многообразие</i>	- Определението за културно многообразие - Фази на културния шок
		CC3.U2.	<i>Межкултурни компетентности и ценности</i>	“Нов вид грамотност” - Разбиране на терминологичните сложности - Межкултурно развитие
		CC3.U3.	<i>Разбиране на кодексите на поведение и нрави, общоприети в различните общества, и прилагането им в пощенската станция</i>	- Културни кодекси и Кодекс на поведение - Решаване на етични проблеми - Примери за културни кодове и обноси в трети страни
		CC3.U4.	<i>Методи за комуникация в различни културни контексти, със специална насоченост към комуникацията на работното място</i>	- Межкултурна комуникация - Предизвикателства пред общуването между културите - Невербална комуникация и език на тялото
		CC3.U5.	<i>Разбиране на потенциалните културни пречки при комуникация с клиенти (мултикултурна комуникация - обслужване на имигранти/бежанци и граждани на трети държави)</i>	- Основни пречки в межкултурната комуникация - Стилове на общуване при на различни култури - Подобряване на межкултурната комуникация
CC4	Преносими умения за служители в пощенска станция	CC4.U1.	<i>Какво представляват меките умения и защо са важни?</i>	- Какво представляват меките умения? - Важността на меките умения
		CC4.U2.	<i>Комуникационни и социални умения</i>	- Какво е комуникация? - Комуникационни модели - Видове и форми на комуникация - Правила и съвети за комуникация в пощенската станция
		CC4.U3.	<i>Проактивен междуличностен подход (емоционална интелигентност и активно слушане)</i>	- Проактивност - Ефективно слушане - Емоционална интелигентност
		CC4.U4.	<i>Умения за работа в екип и екипен дух</i>	- Умения за работа в екип - Умение за екипен дух - Задачи за самооценка
		CC4.U5.	<i>Решаване на проблеми и вземане на решения</i>	- Умение за решаване на проблеми - Умение за вземане на решения - Задачи за самооценка
CC5	Какво означава да бъдем дигитално грамотни в пощенския сектор (ИТ и дигитални умения)	CC5.U1.	<i>Дигитални услуги с добавена стойност (Цифрови подписи, часови марки, електронна фактура, електронна поща и др.) - близост и социални услуги</i>	- Дигитални услуги с добавена стойност - Близост и социални услуги

		CC5.U2.	<i>Дигитална среда. Как да организирате, съхранявате и извличате информация – (Google Drive)</i>	○ Въведение в Google Drive ○ Характеристики на Google Drive ○ Работете по-интелигентно с приложения ○ Предимства от използването на Google Drive
		CC5.U3.	<i>Инструменти за сътрудничество при изпълнение за ежедневни задачи - Примерът с приложението Slack</i>	○ Въведение в Slack ○ Започване на работа със Slack ○ Работа в Slack ○ Интеграция на Slack ○ Предимства от използването на Slack
		CC5.U4.	<i>Нови технологии и пробиви в пощенската индустрия (дронове, големи данни, разширена реалност, AGV и др.)</i>	○ Разбиране на новите технологии и тяхното влияние върху пощенските операции ○ Приложение на дронове ○ Приложение на големи данни ○ Приложение на разширената реалност ○ Приложение на AVG
CC6	Управление на логистиката	CC6.U1.	<i>Въведение в концепцията за логистика и основните дейности</i>	○ Определение и основни компоненти на логистиката ○ Четири ключови функции на логистичните фази на логистиката ○ Защо логистиката е важна за успеха на пощенските предприятия?
		CC6.U2.	<i>Логистични играчи и пощенски оператори</i>	○ Конкуренция в сектора на логистиката ○ Компании за доставка ○ Определени пощенски оператори
		CC6.U3.	<i>Етапи на процеса на доставка</i>	○ Определение на процеса на доставка ○ Национален процес на доставка ○ Международен процес на доставка
		CC6.U4.	<i>Класификация на пощенските услуги</i>	○ Класификация на пощенските услуги ○ Иновативни пощенски услуги
PM2	Основни познания за доставка на колет	PM2.U1.	<i>Вътрешни и международни колет</i>	○ Какво е вътрешен колет? ○ Какво е международен колет?
		PM2.U2.	<i>Възможности за доставка на колет</i>	○ Какви са различните възможности за доставка? ○ Опции за доставка в Гърция. Парадигмата на ELTA ○ Места за доставка
		PM2.U3.	<i>Начини за повишаване на ефективността при доставката на колет</i>	○ Тенденции в доставките ○ Начини за подобряване на изпращането на колет ○ Важността на доставката в същия ден ○ Електронна търговия и доставка на колет
		PM2.U4.	<i>Шкафове за колет (Ебох) и станции за вземане на колет</i>	○ Какво представлява шкафът за колет? ○ Характеристики и функции ○ Предимства на шкафове за колет

				Примери и добри практики
PM3	Меки умения за пощальони	PM3.U1.	<i>Вземане на решения и критично мислене</i>	- Критично мислене - Вземане на решения - Приложение
		PM3.U2.	<i>Способност за справяне с напрежението – управление на времето и стреса</i>	- Управление на стреса - Управление на времето - Устойчивост и внимание
		PM3.U3.	<i>Превенция на злополуки и управление на кризи</i>	- Управление на кризи - Пример за управление на кризи в пощата - Предотвратяване на злополуки
		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 поход подход - Предимства и ползи от ориентирания към клиента подход
		FC2.U2.	<i>Разрешаване на конфликти с клиенти</i>	- Въведение в конфликтите с клиенти - Стъпки за управление на конфликтите с клиенти - Допълнителни съвети за управление на конфликти с клиенти - Приложение
		FC2.U3.	<i>Техники за продажба</i>	- Определение на техника за продажба и основни стъпки - Презентационен микс - Техники за справяне с възражения - Затваряне на продажбата - Предизвикателни ситуации при продажбите
		FC2.U4.	<i>Канали за реклама и социални медии</i>	- Маркетинг и реклама - Маркетинг по имейл - Социални медии - Стратегия за социалните медии
FC3	Появата на електронната търговия: Как да управляваме новите „електронни услуги“ и продукти	FC3.U1.	<i>Въведение в електронната търговия и нейните приложения</i>	- Въведение в електронната търговия - Приложения на електронната търговия - Правила за електронната търговия - Платформи за електронна търговия
		FC3.U2.	<i>Основни познания за електронната търговия и 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
		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

Област на знанието	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.
	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	C.C.2. (Основен курс, Модул 2)
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> LOut1 разбират значението на поверителността и конфиденциалността в пощенския сектор LOut2 прилагат принципите на конфиденциалност и сигурност в пощенския сектор LOut3 разпознават уязвимите точки за пощенските пратки LOut4 идентифицират приложенията и грешките в политиката

Съдържание	за дискретност на пощенските предприятия
	<i>U3.1.</i> Рамката относно пощенската сигурност (адаптирана към специфичния регламент на всяка страна)
	<i>U3.2.</i> Политика за поверителност на пощенските услуги
	<i>U3.3.</i> Уязвими точки за пощенските пратки
	<i>U3.4.</i> Политика на дискретност на пощенските предприятия
Продължителност	5 часа
Метод на оценяване	Въпроси с множество възможности за избор на отговор

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

Продължителност	U4.4. Методи за комуникация в различни културни контексти, със специално внимание към комуникацията на работното място
	U4.5. Разбиране на потенциалните културни пречки при общуване с клиенти (мултикултурна комуникация - обслужване на имигранти/бежанци и граждани на трети държави)
	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	U4.1. Какво представляват меките умения и защо са важни? U4.2. Комуникативни и социални умения U4.3. Проактивен междуличностен подход (емоционална

Продължителност	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
	5 часа
Метод на оценяване	Въпроси с множество възможности за избор на отговор

ОПИСАНИЕ НА МОДУЛА	
Име на модула	<i>Какво означава да бъдем дигитално грамотни в пощенския сектор (ИТ и дигитални умения)</i>
Код на модула	<i>C.C.5. (Основен курс, Модул 5)</i>
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 <i>LOut4</i> да разберат по-добре новите технологии и тяхното влияние в пощенския сектор
Съдържание	<i>U5.1.</i> Дигитални услуги с добавена стойност (Цифрови подписи, часови марки, електронна фактура, електронна поща и др.) – близост и социални услуги <i>U5.2.</i> Дигитална среда. Как да организирате, съхранявате и извличате информация – (Google Drive) <i>U5.3.</i> Инструменти за сътрудничество за изпълнение на ежедневните задачи – Примерът с приложението Slack <i>U5.4.</i> Нови технологии и пробиви в пощенската индустрия (дронове, големи данни, разширена реалност, AGV и др.)
Продължителност	4 часа
Метод на оценяване	Въпроси с множество възможности за избор на отговор

ОПИСАНИЕ НА МОДУЛА	
Име на модула	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> <i>LOut1</i> разбират основните логистични услуги и свързаните с тях техники в пощенския сектор <i>LOut2</i> дефинират основните логистични дейности в цялата верига на доставки <i>LOut3</i> обясняват използването на шкафчета за колет <i>LOut4</i> издават ваучери, обработват фактури и събират или регистрират по електронен път таксите за предоставяните услуги
Съдържание	<i>U6.1.</i> Въведение в логистичните концепции и основните дейности <i>U6.2.</i> Логистични играчи и пощенски оператори <i>U6.3.</i> Етапи на процеса на доставка <i>U6.4.</i> Класификация на пощенските услуги
Продължителност	4 часа
Метод на оценяване	Въпроси с множество възможности за избор на отговор

ОПИСАНИЕ НА МОДУЛА	
Име на модула	Пощальонът от новата ера: Каква е 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>P.C.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	<i>U2.1.</i> Вътрешни и международни пратки <i>U2.2.</i> Възможности за доставка на колет <i>U2.3.</i> Начини за увеличаване на ефективността при доставка на колет <i>U2.4.</i> 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>P.C.3. (Курс за пощальони, Модул 8)</i>
Описание на модула	Този модул обхваща различни междуличностни и професионални умения, които са необходими на пощальоните, за да бъдат ефективни и продуктивни в пощенския сектор. Този модул представя важността и прилагането на процесите на критично мислене, управление на времето и стреса, предотвратяване на инциденти и управление на кризи в пощата и накрая – някои съвети за развитие на паметта.
Област на знанието	Меки умения
Резултати от обучението	<u>До края на този модул (видео) обучаемите ще могат да:</u> <i>LOut1</i> разгледат плюсовете и минусите на всяка ситуация и изберат най-подходящото решение <i>LOut2</i> прилагат умения за управление на времето, за да се възползват максимално от времето, което имат <i>LOut3</i> култивират решения, за да бъдат проактивни и да предотвратят кризисни ситуации в пощата <i>LOut4</i> идентифицират начини за засилване на добрата им паметта си по време на работа
Съдържание	<i>U3.1.</i> Критично мислене и вземане на решения <i>U3.2.</i> Способност за справяне с напрежението – управление на времето и стреса <i>U3.3.</i> Превенция на злоупотребите и управление на кризисни ситуации <i>U3.4.</i> Добра памет: Способността да се запомня информация като думи, числа, изображения, лица и процеси.
Продължителност	4 часа
Метод на оценяване	Въпроси с множество възможности за избор на отговор

ОПИСАНИЕ НА МОДУЛА	
Име на модула	Служителят на гише от новата ера: Каква е ежедневната работа на служителя на гише през новата пощенска ера?
Код на модула	<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 служителите 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	F.C.3. (Курс за служители на гише, Модул 8)
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	F.C.4. (Курс за служители на гише, Модул 9)
Описание на модула	Този модул ще обхваща различни умения за междуличностни и професионални умения, които са необходими на служителите на гише, за да бъдат ефективни и продуктивни в пощенския сектор.

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

5. 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 - да имат добра памет и някои математически умения
Знания	Основни знания: - защита на данни - правила за поверителност - етични въпроси - географски райони и добро чувство за ориентация - законите за движение по пътищата - да управляват информационните системи за пощенски

Задачи	пратки, за да записват обработката на поща • Да осигуряват проследяемост на писмата и малките пакети са докато не бъдат доставени на получателите.
	• 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 центрове 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 цялото ИТ оборудване и останалите дигитални приложения в пощата, • Критично мислене е вземане на решения като истински продавач,

Знания	• 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.

6. Какви са различните педагогически стилове на обучение?

Стилът на обучение се отнася до предпочитаните от учащите подходи за учене за всички учебни ситуации, докато стиловете на преподаване се отнасят до поведението, убежденията и избраните методи на преподаване, използвани за представяне на уроци пред учащите (Mei Ph'ng, 2018). В момента има много изследвания, които се провеждат върху концепциите за стила на учене на учащите и стила на преподаване на преподавателите.

В допълнение, стиловете на учене на обучаемите отразяват генетичното кодиране, развитието на личността и адаптирането към околната среда (Chetty et al., 2019). Изследванията показват, че учащите получават повече знания, запазват повече информация и се представят по-добре, когато стиловете на преподаване на учителите съвпадат със стиловете на учене на учащите.

Въпреки че това не са твърди научни категории, те могат да служат като полезни насоки. Изследванията показват, че има различни стилове на учене, но по-долу са

изброени тези, които са най-разпознаваеми и действат като полезни инструменти при приспособяването на уроците за учащите:

- 
Визуални (пространствени) обучаеми: Тези хора предпочитат, когато информацията се представя визуално. Вместо подробна писмена или говорима информация, тези учащи реагират по-добре на диаграми, графики, снимки и фотографии. Визуалните помагала, като проектори и визуално организирана информация, са полезни за тях.
- 
Слухови обучаеми: Слуховите учащи предпочитат да обработват информация чрез слушане и говорене. При четене често им помага да го направят на глас. Някои идеи за подобряване на учебния им опит включват: музика (която може да помогне чрез осигуряване на емоционална връзка), рими, изговорени на глас и аудиокниги, когато е подходящо.
- 
Тактилни обучаеми: Този тип учащи се учат най-добре, като използват ръцете си. Те предпочитат да докосват нещата, за да научат за тях. Те често подчертават това, което четат, водят си бележки по време на слушане и държат ръцете си заети по други начини.
- 
Вербални обучаеми: Тези учащи се радват да използват самия език. Подобно на слуховите, и вербалните учащи се радват на рими и игри на думи. Обикновено те биха реагирали добре на дейности, които насърчават групови дискусии, задания за презентации на класове или ролеви игри с интересни сценарии.
- 
Логически обучаеми: Логическите обучаеми търсят модели и тенденции в това, което научават. Те търсят връзките, причините и резултатите. Учителите могат най-добре да ги мотивират като използват уроци, с които въвеждат въпроси, изискващи интерпретация и изводи, представят материал, изискващ способности за решаване на проблеми, или ги насърчават да стигат до заключения въз основа на факти и разсъждения.
- 
Индивидуални (солови) учащи: Те харесват уединеността си и са независими и интроспективни. Учениците с индивидуални предпочитания често могат да се съсредоточат добре върху въпросите, да са наясно със собственото си мислене и да анализират по различен начин това, което мислят и чувстват. Дейности, които се фокусират върху индивидуалното обучение и решаването на проблеми, биха били полезни за тях.
- 
Групови (социални) учащи: Тези хора умеят да общуват добре с хората, както вербално, така и невербално. Те предпочитат наставничеството и консултирането на другите. Груповите дейности, които включват ролеви игри или които насърчават учениците да задават въпроси на други хора и да споделят истории, биха били най-подходящи тук.

Концепцията и съществуването на различни стилове на обучение са изпълнени с противоречия, а последните проучвания даже поставят под съмнение съществуването им. И все пак много учащи все още се придържат към конвенционалната мъдрост, че стиловете на обучение са законни и могат да адаптират стратегиите си за учене извън клас, така че да съответстват на тези стилове на учене.

Казано по-просто, всеки е различен. Важно е преподавателите да разберат различията в стиловете на учене на своите обучаеми, така че да могат да прилагат стратегии на най-добри практики в ежедневните си учебни дейности, учебна програма и оценяване.

7. Какви методики за обучение могат да се използват?

Програмата за обучение на NeWPOST е модел на **Асинхронен дистанционно самонасочен модел на обучение**, който е изцяло дигитален и позволява на възрастните учащи се да контролират своя път на обучение и те са свободни да преглеждат материала в удобно за тях време. Той също е фокусиран върху подхода на дистанционно обучение. Най-голямата полза от асинхронното обучение за учащите е свободата, която им дава достъп до курса и неговите учебни материали по всяко време, което те изберат, и от всяко място, с интернет връзка.

Друга методика за обучение е **методът на „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

Има и обучение, което се извършва на работното място. Това се нарича **„обучение чрез работа“**. Обучението чрез работа е алтернативен начин за получаване на образование и обучение на работното място, където учащите могат да получат практически знания и умения. Уменията и компетентностите, които служителите придобиват, са тези, които са необходими за работа, но това могат да бъдат и други умения, като например меки умения. Обучението чрез работа включва както първоначално, така и текущо обучение, може да се осъществи в реална среда, предоставя на учащите се необходимите умения за работата им, или тази която възнамеряват да извършват, и желаните знания в много области. Връзката между работодателя и обучаемия трябва да бъде пряка и силна, тъй като в този случай работодателят обикновено се разглежда като ментор в процеса на обучението.

И на края, но не на последно по значение място, една от най-известните и приветствани методологии за обучение в момента е **„обучението чрез опит“**. Има тенденция то да се прилага не само в началното и средното образование, но и в обучението за възрастни. Обучението чрез опит се фокусира върху учебния процес за индивида. Един пример за такова обучение е посещение в зоологическата градина и ученето чрез наблюдение и взаимодействие със средата в нея, за разлика от четенето от книга за животните. По този начин човек прави открития и експериментира със знания от първа ръка, вместо да слуша или чете за чуждия опит. По същия начин, в бизнес училище, при стажуване или чиракуване, възможностите в областта на интересите на обучаемия могат да осигурят ценно обучение чрез опит, което допринася значително за цялостното разбиране на ученика за реалната среда..³

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

³ https://en.wikipedia.org/wiki/Experiential_learning

Обучителите могат да прилагат някои от следните дейности за обучение чрез опит по време на своите часове:

- ✓ Упражнения за разчупване на леда
- ✓ Теории на игрите
- ✓ Дейности на открито
- ✓ Работа по двойки
- ✓ Дискусия
- ✓ Презентации
- ✓ Обиколки в местността
- ✓ Решаване на проблеми
- ✓ Видеоклипове
- ✓ Ролеви игри

8. Какви стратегии и дейности за обучение могат да бъдат приложени?

Ученето е процес на промяна в поведението. Отнема време и се нуждае от много повторения. Обучителите на възрастни учащи се трябва да прилагат някои стратегии за обучение, за да улеснят и ускорят процеса на учене.

Някои от стратегиите за обучение, които могат да бъдат приложени при възрастните учащи са:

- ✚ Започнете с предварителните знания на учащите
- ✚ Създайте възможности за избор на учащите
- ✚ Групирайте учащите гъвкаво („гъвкаво групиране“)
- ✚ Използвайте различни средства, за да изравните възможностите за реакция, възможностите за лидерство и положителна подкрепа
- ✚ Оказвайте на учащите индивидуална помощ възможно най-често
- ✚ Използвайте различни техники за оценяване и не се фокусирайте твърде много върху официалната оценка
- ✚ Давайте положителни примери или модели за подражание
- ✚ Провеждайте диагностика или анализ на нуждите на Вашите обучаеми
- ✚ Насърчаване на обучение, основано на информираността
- ✚ Създайте курс, фокусиран върху участниците
- ✚ Осигурете възможности за лидерство на учащите
- ✚ Дайте им ефективна положителна подкрепа
- ✚ Използвайте „множество начини за оценяване“
- ✚ Насърчавайте дейностите по самооценка и оценяване от колегите
- ✚ Играйте ролята на ментор

9. Използвани източници

- L. Mei Ph'ng, " Силове на преподаване, стилове на обучение и класна стая," MATEC Web Conf., vol. 150, pp. 5082, 2018
- Chetty, Nithya & Handayani, Lina & Sahabudin, Noor & Ali, Zuraina & Hamzah, Norhasyimah & Kasim, Shahreen. (2019). Силовете на обучение и стиловете на преподаване определят академичните постижения на учениците. Международно списание за оценка и изследвания в образованието (IJERE). 8. 610. 10.11591/ijere.v8i4.20345.
- <https://www.viewsonic.com/library/education/the-8-learning-styles/>
- <https://www.thoughtco.com/learning-styles-controversy-31153>
- <https://www.teachhub.com/teaching-strategies/2020/01/what-are-the-different-types-of-learners/>