



УНИФИЦИРАН ПРОФИЛ НА ДИГИТАЛНИТЕ УМЕНИЯ
ЗА КЛЮЧОВА ДЪЛЖНОСТ:
42142004 ИНКАСАТОР, ПЛАЩАНИЯ,
СЪГЛАСНО ЕВРОПЕЙСКАТА РАМКА ЗА ДИГИТАЛНИ УМЕНИЯ DIGCOMP 2.1

Унифицираният профил е разработен по проект: BG05M9OP001-1.128-0001 "Партньорство в дигитална среда", финансиран от Оперативна програма Развитие на човешките ресурси, съфинансиран от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд и в съответствие с Приложение 2.1 Образец на документ за описание на унифициран профил на дигиталните умения/компетентности по ключови длъжности/професии от ИЗИСКВАНИЯ към изготвянето на унифицирани профили на дигиталните умения по ключови длъжности и/или професии по НКПД 2011 и по нива и области на компетентност, съгласно Европейската рамка за дигитални умения DigComp 2.1

Код	Наименование	Кратко описание
А. Длъжност/Професия		
A1	Икономически сектор	36 Събиране, пречистване и доставяне на води
A2	Длъжност	42142004 Инкасатор, плащания
A3	Алтернативни наименования на длъжността	<ul style="list-style-type: none"> • Инкасатор, събирач на данъци и такси; • Инкасатор, дългови задължения; • Събирач, дарения.
A4	Описание на длъжността	<p>Отчита показанията на измервателните уреди/ водомерите ежесечно с електронен карнет/таблет. Осигурява събиране, съхраняване и обработване на данни в електронен карнет/таблет. Отразява данните и състоянието на водомерите в мобилното устройство. Взаимодейства, комуникира и да сътрудничи чрез цифрови технологии с колеги и потребители</p> <p>Инкасаторите на дългови задължения и сродни на тях събират плащания по просрочени сметки и лоши чекове</p> <p>Инкасаторите на дългови задължения и сродни на тях изпълняват следните основни задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • издирват и намират длъжници; • телефонират, посещават или пишат писма до клиентите с цел събиране на пари или уреждане на закъснели плащания; • подготвят отчети, включително за събраните суми и водят отчетност и доснета, във връзка със събирането на дългове; • препоръчват правни действия или прекратяване на услугата, когато плащането не може да бъде получено по друг начин;
В. Основни дигитални умения/компетентности		
B11	Област на компетентност	1 Грамотност, свързана с информация и данни
B1	Наименование и код на дигитално умение/компетентност, съгл. DigComp 2.1	DC11 Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание



B12 Описание	Формулира нуждите от информация, търси данни, информация и съдържание в дигитална среда, достъпва ги и навигира между тях. Създава и актуализира лични стратегии за търсене.
B13.1 Ниво на владене (от)	1- Основно С напътствие
B13.2 Ниво на владене (до)	2- Основно Самостоятелно и с напътствие, когато е необходимо
B14.1 Описание на ниво на владене (от)	<p>На основно ниво на владене и с напътствие, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • идентифицира своите собствени нужди от информация; • открива данни, информация и съдържание чрез просто търсене в дигитална среда; • се ориентира как да получи достъп до тези данни, информация и съдържание и да навигира между тях; • идентифицира прости лични стратегии за търсене.
B14.2 Описание на ниво на владене (до)	<p>На основно ниво и самостоятелно, с подходящо напътствие, когато е необходимо, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • идентифицира своите собствени нужди от информация; • открива данни, информация и съдържание чрез просто търсене в дигитална среда; • се ориентира как да получи достъп до тези данни, информация и съдържание и да навигира между тях; • идентифицира прости лични стратегии за търсене.
B15.1 Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава начини за търсене на информация от различни източници; • Посочва различни формати за съхранение на информация, намерена в интернет; • Посочва облачни услуги за съхранение на информация.
B15.2 Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Прилага начини и методи за търсене на достоверна информация в интернет; • Филтрира данни и дигитално съдържание; • Използва собствена стратегия за търсене на информация.
B15.3 Поведения	Безопасно сърфира в база данни, търси и филтрира данни и дигитално съдържание, свързана с подготовка на отчети за длъжници.
B16 Примери за използване	<ul style="list-style-type: none"> • Извършва разследвания за длъжници; • Поддържа списъци с дълговете на клиентите.
B21 Област на компетентност	1 Грамотност, свързана с информация и данни
B2 Наименование и код на дигитално умение/компетентност, съгл. DigComp 2.1	DC12 Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание
B22 Описание	Анализира, сравнява и критично оценява достоверността и надеждността на източниците на данни, информация и дигитално съдържание. Анализира, интерпретира и оценява критично данни, информация и дигитално съдържание.
B23.1 Ниво на владене (от)	1- Основно С напътствие
B23.2 Ниво на владене (до)	2- Основно Самостоятелно и с напътствие, когато е необходимо



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ



**Конфедерация на независимите
синдикати в България**

София, 1040, п.л. „Македония“ № 1, етаж
12, стая 9; тел.: 02/ 40 10 540; e-mail:
mnk@knsb-bg.org

B24.1	Описанието на ниво на владеење (от)	На основно ниво на владеење и с напътствие, може да: • установи достоверността и надеждността на общи източници на данни, информация и тяхното дигитално съдържание.
B24.2	Описанието на ниво на владеење (до)	На основно ниво и самостоятелно, с подходящо напътствие, когато е необходимо, може да: • установи достоверността и надеждността на общи източници на данни, информация и тяхното дигитално съдържание.
B25.1	Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Посочва различни начини и методи за сравняване на данни; • Посочва различни филтри при търсене; • Назовава начини за представяне на информация и дигитално съдържание.
B25.2	Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Сравнява различни източници на информация; • Организира информацията в папки; • Прави резервни копия на информация и файлове; • Изготвя документи, справки с дигитално съдържание; • Преценява надеждността на информацията.
B25.3	Поведения	<ul style="list-style-type: none"> • С напътствие прилага функциите за работа с база данни, прави справки, използвайки различни инструменти; • Представя по подходящ начин информация от базата данни (отчети, справки), след преценяване на надеждността на информацията;
B26	Примери за използване	<ul style="list-style-type: none"> • С напътствие може да сравнява и анализира достоверни данни от различни източници; • Поддържа на работен архив.
B31	Област на компетентност	2 Комуникация и сътрудничество
B3	Наименование и код на дигитално умение/компетентност, съгл. DigComp 2.1	DC21 Взаимодействие чрез дигитални технологии
B32	Описание	Взаимодейства чрез различни дигитални технологии и разбира подходящите дигитални средства за комуникация за даден контекст.
B33.1	Ниво на владеење (от)	1- Основно С напътствие
B33.2	Ниво на владеење (до)	2- Основно Самостоятелно и с напътствие, когато е необходимо
B34.1	Описанието на ниво на владеење (от)	На основно ниво на владеење и с напътствие, може да: • избере прости дигитални технологии за взаимодействие; • идентифицира прости средства за комуникация, подходящи за даден контекст.
B34.2	Описанието на ниво на владеење (до)	На основно ниво и самостоятелно, с подходящо напътствие, когато е необходимо, може да: • избере прости дигитални технологии за взаимодействие; • идентифицира прости средства за комуникация, подходящи за даден контекст.



<p>V35.1 Знания</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Назовава различни видове комуникационни средства (чат, SMS, бързи съобщения, социални мрежи) за онлайн комуникация; • Посочва начини за споделяне на дигитално съдържание; • Посочва правила за цитиране на онлайн информация.
<p>V35.2 Умения</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Споделя данни и състоянието на водомерите в мобилното устройство; • Комуникира с останалите членове на екипа чрез дигитални технологии; • Отчита показанията на измервателните уреди/ водомерите ежемесечно с електронен карнет/таблет и ги споделя с организатор инкасо.
<p>V35.3 Поведения</p>	<p>Ефективно взаимодейства, комуникира и да сътрудничи чрез цифрови технологии с колеги и потребители, използвайки фирмения софтуер.</p>
<p>V36 Примери за използване</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Уточнява по електронен път данните от измервателните уреди/водомерите ежемесечно; • Получава и предава по електронен път информация за плащания на дължници.
<p>V41 Област на компетентност V4 Наименование и код на дигитално умение/компетентност, съгл. DigComp 2.1</p>	<p>2 Комуникация и сътрудничество</p> <p>DC22 Споделяне чрез дигитални технологии</p>
<p>V42 Описание</p>	<p>Споделя данни, информация и дигитално съдържание чрез подходящи дигитални технологии. Действа като посредник, запознат е с практиките за цитиране и позоваване.</p>
<p>V43.1 Ниво на владене (от)</p>	<p>1- Основно С напътствие</p>
<p>V43.2 Ниво на владене (до)</p>	<p>2- Основно Самостоятелно и с напътствие, когато е необходимо</p>
<p>V44.1 Описанието на ниво на владене (от)</p>	<p>На основно ниво на владене и с напътствие, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • разпознава прости дигитални технологии, подходящи за споделяне на данни, информация и дигитално съдържание; • идентифицира прости практики за цитиране и позоваване.
<p>V44.2 Описанието на ниво на владене (до)</p>	<p>На основно ниво и самостоятелно, с подходящо напътствие, когато е необходимо, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • разпознава прости дигитални технологии, подходящи за споделяне на данни, информация и дигитално съдържание; • идентифицира прости практики за цитиране и позоваване.
<p>V45.1 Знания</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Познава различни комуникационни средства; • Назовава начини за споделяне на електронна информация; • Познава начини за цитиране, коментар в работни споделени документи.
<p>V45.2 Умения</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Споделя данни от електронен карнет/таблет; • Изготвя електронни писма до клиенти с цел събиране на пари или уреждане на закъснели плащания; • Изготвя и споделя отчети за събрани суми от клиенти; • Прилага правилата за цитиране и позоваване.

B45.3 Поведения	<ul style="list-style-type: none"> • Самостоятелно споделя информация и данни чрез дигитални технологии; • С напътствие избира най-подходящото средство за комуникация (обмен на данни).
B46 Примери за използване	<ul style="list-style-type: none"> • Получаване и предаване по електронен път информация за събиране на дългове от клиенти; • Споделяне на списъци с дългове на клиенти.
B51 Област на компетентност	4 Безопасност
B5 Наименование и код на дигитално умение/компетентност, съгл. DigComp 2.1	DC41 Защита на устройствата
B52 Описание	Защитава устройствата и дигиталното съдържание и разбира рисковете и заплахите в дигиталната среда. Запознат е с мерките за безопасност и сигурност и обръща необходимото внимание на надеждността и поверителността.
B53.1 Ниво на владеење (от)	1- Основно С напътствие
B53.2 Ниво на владеење (до)	2- Основно Самостоятелно и с напътствие, когато е необходимо
B54.1 Описанието на ниво на владеење (от)	<p>На основно ниво на владеење и с напътствие, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • идентифицира прости начини за защита на своите устройства и дигитално съдържание; • разграничава прости рискове и заплахи в дигитална среда, • подбира прости мерки за безопасност и сигурност; • идентифицира прости начини за отделяне на необходимото внимание на надеждността и поверителността.
B54.2 Описанието на ниво на владеење (до)	<p>На основно ниво и самостоятелно, с подходящо напътствие, когато е необходимо, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • идентифицира прости начини за защита на своите устройства и дигитално съдържание; • разграничава прости рискове и заплахи в дигитална среда, • подбира прости мерки за безопасност и сигурност; • идентифицира прости начини за отделяне на необходимото внимание на надеждността и поверителността.
B55.1 Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Прилага прости начини за защита на своите устройства и дигитално съдържание; • Разграничава прости рискове и заплахи в дигитална среда.
B55.2 Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Предвижда и подбира прости мерки за безопасност и сигурност; • Намира прости решения за осигуряване на безопасност на дигиталното съдържание; • Преценява рисковете от заплахи за електронното устройство.
B55.3 Поведения	Отделя необходимото внимание на надеждността и поверителността на дигитално съдържание.
B56 Примери за използване	<ul style="list-style-type: none"> • Отчита показанията на измервателните уреди/ водомерите ежемесечно с електронен карнет/таблет; • Осигурява събиране, съхраняване и обработване на данни в електронен карнет/таблет; • Обезпечаване на сигурността и чувствителността на информацията за клиента.

С. Специфични дигитални умения/компетентности

C11	Област на компетентност	2	Комуникация и сътрудничество
C1	Наименование на дигитално умение/компетентност в свободен текст	Използване на комуникационни канали (виртуални канали) за контрол на просрочени плащания	
C12	Описание	<ul style="list-style-type: none"> • Организира, съхранява и извлича данни, информация и съдържание от офисен софтуер, с цел контрол на просрочени плащания; • Консултиране на клиенти. 	
C13	Сходно дигитално умение от DigComp 2.1.	DC21 Взаимодействие чрез дигитални технологии	
C14.1	Ниво на владееие (от)	2- Основно	Самостоятелно и с напътствие, когато е необходимо
C14.2	Ниво на владееие (до)	3 - Средно	Самостоятелно
C15.1	Описанието на ниво на владееие (от)	<p>На основно ниво и самостоятелно, с подходящо напътствие, когато е необходимо, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • избере прости дигитални технологии за взаимодействие; • идентифицира прости средства за комуникация, подходящи за даден контекст. 	
C15.2	Описанието на ниво на владееие (до)	<p>Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • извършва ясно дефинирани и рутинни взаимодействия с помощта на дигитални технологии; • избере ясно дефинирани и рутинни средства за дигитална комуникация, подходящи за даден контекст. 	
C16.1	Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава начини за организиране на дейности, свързани с общуване с потребители; • Познава техники за събиране на дългове чрез онлайн комуникация; • Назовава начини за намиране на решения на проблеми при общуване онлайн с клиенти; • Познава начини за поддържане на списъци с дългове на клиенти и организирането им в специфичен софтуер; • Посочва начини за извършване на разследвания за задължнялост. 	
C16.2	Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Общува с клиенти на дружеството с дигитални устройства; • Спазва правилата за "Поверителност на данните" при общуване; • Предоставя решения на проблеми при онлайн общуване; • Изготвя и поддържа списъци с дългове на клиенти; • Консултира клиенти; • Отговаря на клиенти, използвайки функционалностите на офисния софтуер. 	
C16.3	Поведения	Умело общува с клиенти, като демонстрира дипломатичност и спазване на етичния кодекс.	
C17	Примери за използване	<ul style="list-style-type: none"> • Предоставя доклади за дългове на клиенти; • Използване на техники за комуникация; • Общуване с потребители; • Използване на техники за събиране на дългове. 	