



Конфедерация на независимите
синдикати в България
София, 1040, пл. „Македония“ № 1, етаж
12, стая 9; тел.: 02/ 40 10 540; e-mail:
mnk@knsb-bg.org

УНИФИЦИРАН ПРОФИЛ НА ДИГИТАЛНИТЕ УМЕНИЯ
ЗА КЛЮЧОВА ДЪЛЖНОСТ:
33413004 ОФИС МЕНИДЖЪР,
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 ПЗИСКВАНИЯ 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 | 53 Пощенски и куриерски дейности |
| A2 | Длъжност | 33413004 Офис мениджър |
| A3 | Алтернативни наименования на длъжността | Началник пощенска станция |
| A4 | Описание на длъжността | Организира, ръководи и контролира извършването на пощенските услуги и услугите по сключени търговски договори в съответната ПС. Разпределя пропорционално работата между служителите, създава условия/организация за бързо и коректно обслужване на клиентите. Изготвя графици за работното време и отчита явяването на работа на служителите, изготвя отчети. Извършва проверки за качеството на работа на всеки служител. Извършва ежедневен контрол за спазване на технологията на работа и сроковете за извършването на услугите. Изготвя финансови ревизии на служителите. Изготвя различни видове отчети, справки, писма, протоколи, анализи и др. документи и носи отговорност за верността и точността на данните. Познава необходимата нормативна за извършване на услугите и обучава служителите в ПС. Познава специфичната вътрешнонормативна база и индивидуални условия по договори за извършване на услугите и обучава служителите в ПС. Извършва други обучения на служителите в ПС. Комуникира със служителите от ПС и служителите от структурите на БП. Комуникира с клиенти. Оказва своевременно необходимото съдействие на служителите и клиентите. |
| В. Основни дигитални умения/компетентности | | |
| B11 | Област на компетентност | 1 Грамотност, свързана с информация и данни |
| B1 | Наименование и код на дигитално умение/компетентност, съг. DigComp 2.1 | DC12 Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание |



**Конфедерация на независимите
синдикати в България**
София, 1040, пл. „Македония“ № 1, етаж
12, стая 9; тел.: 02/ 40 10 540; e-mail:
mnk@knsb-bg.org

| | | |
|-------|--|---|
| B12 | 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. |
| B13.1 | Ниво на владене (от) | 4 -Средно Независимо и в съответствие със собствените нужди |
| B13.2 | Ниво на владене (до) | 5 - Напреднало Нагътствие на останалите |
| B14.1 | Описанието на ниво на владене (от) | Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да: • извърши анализ, сравнение и оценка на източници на данни, информация и дигитално съдържание; • извърши анализ, интерпретация и оценка на данни, информация и дигитално съдържание. |
| B14.2 | Описанието на ниво на владене (до) | Освен да нагътства останалите, може да: • направи оценка на достоверността и надеждността на различни източници на данни, информация и дигитално съдържание; • направи оценка на различни данни, информация и дигитално съдържание. |
| B15.1 | Знания | Знае как да достъпва възможните източници за намиране на необходимата информация. Разпознава основни уебсайтове, знае начина на работа с тях, намира информация в тях. Знае как да осигурява правилно съхранение на информацията на различни носители. |
| B15.2 | Умения | Открива и оценявана достоверността на необходима информация. Използва необходимата информация за определена цел. Осигурява правилно съхранение на информацията на различни носители. Съставя собствени документи с текстови програми, електронни таблици. Работи със софтуер и офис техника. |
| B15.3 | Поведения | Осъзнава необходимостта от преценка на достоверността на намерената информация. Използва намерената информация за създаване на собствени документи. Използва вградени средства за проверка при съставяне на собствени документи. |
| B16 | Примери за използване | Оценяване на достоверността на информация, намерена чрез дигитални технологии. Използването ѝ за конкретна цел. Съставяне на собствени документи. |
| B21 | Област на компетентност | 2 Комуникация и сътрудничество |
| B2 | Наименование и код на дигитално умение/компетентност, съгл. DigComp 2.1 | DC24 Сътрудничество чрез дигитални технологии |
| B22 | Описание | Използва дигитални инструменти и технологии за съвместни процеси, както и за съвместно изграждане и създаване на данни, ресурси и знания. |
| B23.1 | Ниво на владене (от) | 4 -Средно Независимо и в съответствие със собствените нужди |



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ



**Конфедерация на независимите
синдикати в България**
София, 1040, пл. „Македония“ № 1, етаж
12, стая 9; тел.: 02/ 40 10 540; e-mail:
mnk@knsb-bg.org

| | | |
|-------|---|---|
| B23.2 | Ниво на владене (до) | 5 - Напреднало Нагътствие на останалите |
| B24.1 | Описанието на ниво на владене (от) | Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да: • избере дигитални инструменти и технологии за съвместни процеси. |
| B24.2 | Описанието на ниво на владене (до) | Освен да нагътства останалите, може да: • предложи различни дигитални инструменти и технологии за съвместни процеси. |
| B25.1 | Знания | Познава различни средства и приложения за дигитална комуникация, видеоконферентна връзка и социални мрежи. |
| B25.2 | Умения | Работи с персонален компютър и мобилни устройства. Изпраща изискуеми отчети/справки/писма/протоколи/анализи и др. и чрез подходящи/налични дигитални технологии. Осъществява комуникация със служители и клиенти чрез дигитални технологии. |
| B25.3 | Поведения | Поддържа добро ниво на информираност за новостите в ползваните дигитални технологии за комуникация. Ефективно прилага етичните практики при използване на интернет. |
| B26 | Примери за използване | Осъществяване на лична и служебна комуникация чрез дигитални технологии с колеги и клиенти. |

С. Специфични дигитални умения/компетентности

| | | |
|-------|--|--|
| C11 | Област на компетентност | 3 Създаване на дигитално съдържание |
| C1 | Наименование на дигитално умение/компетентност в свободен текст | Разработване на дигитално съдържание |
| C12 | Описание | Работа със специализирани софтуери - за приемане и доставяне на пратки PostalServices, експедиране на пратки T&T, приемане и изплащане на парични преводи ЕСУК, инкасирание на суми MoSA, изплащане на пенсии чрез електронен пенсионен картон, продажба на винетки чрез софтуер, продажба на стоки и др. Работа с дигитална техника - баркод четец, касов апарат и др. Използва функционалностите на специализираните софтуерни продукти на всеки етап от извършване на услугите |
| C13 | Сходно дигитално умение от DigComp 2.1. | DC31 Разработване на дигитално съдържание |
| C14.1 | Ниво на владене (от) | 4 -Средно Независимо и в съответствие със собствените нужди |
| C14.2 | Ниво на владене (до) | 5 - Напреднало Нагътствие на останалите |
| C15.1 | Описанието на ниво на владене (от) | Може самостоятелно да обясни начините за модифициране, усъвършенстване, подобряване и интегриране на ясно дефинирани елементи от ново дигитално съдържание и информация за създаване на нови и оригинални такива. |



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ



**Конфедерация на независимите
синдикати в България**

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

| | |
|---|--|
| C15.2 Описанието на ниво на владеење (до) | Може да обясни на колегите си начините за модифициране, усъвършенстване, подобряване и интегриране на ясно дефинирани елементи от ново дигитално съдържание и информация за създаване на нови и оригинални такива. Обучава служителите в ПС на основни умения за създаване на документи чрез дигитални технологии. |
| C16.1 Знания | Познава правилата за създаване на дигитално съдържание във връзка с основната дейност на предприятието, организацията на труда и управленската структура. Знае как да въвежда и извлича в/от използваните за извършване на услугите софтуери. |
| C16.2 Умения | Създава отчети, справки, писма, протоколи, анализи и др. документи чрез специализирания софтуер Използва система за пощенско управление за създаване на дигитални отчети, справки, писма, протоколи, анализи и др. Наблюдава процедурите за сигурност при пощенските дейности Обучава служители за работа със специализирания софтуер |
| C16.3 Поведения | Използва ефективно основните функции на фирмените софтуери при извършване на услугите и изготвяне на документи. Въвежда своевременно и коректно необходимите данни в софтуерите. Осъществява текущ контрол за верността на въведените данни от служители в ПС. |
| C17 Примери за използване | Въвеждане и извличане на данни в специализираните софтуери във връзка с извършване на услугите и контрол на дейността на служителите в ПС. Изготвяне на дигитални отчети/справки/писма/протоколи/анализи/ и др. документи. |
| C21 Област на компетентност | 4 Безопасност |
| C2 Наименование на дигитално умение/компетентност в свободен текст | Защита на личните данни и поверителност. |
| C22 Описание | Защитава личните данни и поверителността в дигитална среда. Рабира по какъв начин да използва личната идентифицираща информация. Защита на личните данни в дигиталната среда. |
| C23 Сходно дигитално умение от DigComp 2.1. | DC42 Защита на личните данни и поверителност |
| C24.1 Ниво на владеење (от) | 4 -Средно Независимо и в съответствие със собствените нужди |
| C24.2 Ниво на владеење (до) | 5 - Напреднало Напътствие на останалите |
| C25.1 Описанието на ниво на владеење (от) | В зависимост от извършваната услуга в ПС самостоятелно въвежда/избира точно необходимите лични данни. При изготвяне и изпращане на отчети/справки/писма/протоколи/анализи/документи и др. спазва политиката за поверителност на личните данни. |

| | | |
|-------|--|---|
| C25.2 | Описанието на ниво на владеење (до) | Запознат е с нормативната и вътрешно нормативната база. Поддържа добри познания и обучава служителите в ПС и извършва контрол за изпълнението от тяхна страна. |
| C26.1 | Знания | Запознат е с нормативната и вътрешно нормативната база - Закон за защита на личните данни, Регламент 2016_679. Знае кои данни са лични данни, знае как да ги използва и съхранява. Знае опасността от неправомерно разпространение на лични данни. |
| C26.2 | Умения | Умее да работи с лични данни, спазвайки законовите изисквания. Обучава служителите от ПС за работа с лични данни в дигитална среда. |
| C26.3 | Поведения | Компетентно и с внимание използва, съхранява и предава лични данни на служители и клиенти. |
| C27 | Примери за използване | Вписване коректно и точно на лични данни при извършване на услугите, за които се изискват. Създаване на дигитални отчети, справки, писма, протоколи, анализи и др. и предаването им в съответствие с изискванията на нормативната база. Разясняване на клиентите, какво е "Оператор на лични данни" и в кои случаи ще се използват личните данни и информация, получени при извършване на услугата. |
| C31 | Област на компетентност | 5 Решаване на проблеми |
| C3 | Наименование на дигитално умение/компетентност в свободен текст | Идентифициране на нуждите и технологични решения |
| C32 | Описание | При възникване на проблем със специализираните софтуери да провери действително ли има проблем или е грешка на служителя. Информирание на служители, отговорни за безпроблемното функциониране на софтуерите. При създаване на дигитални документи настройва устройството с персоналните предпочитания. Използване на персонални функции от всички възможни, предлагани от приложението. |
| C33 | Сходно дигитално умение от DigComp 2.1. | DC52 Идентифициране на нуждите и технологични решения |
| C34.1 | Ниво на владеење (от) | 4 -Средно Независимо и в съответствие със собствените нужди |
| C34.2 | Ниво на владеење (до) | 5 - Напреднало Нагътствие на останалите |
| C35.1 | Описанието на ниво на владеење (от) | Самостоятелно идентифициране на проблема - проблем със софтуера или проблем на служителя при работа със софтуера. Идентифициране на причината за проблема - проблем с устройството или проблем, произтичащ от недобро познаване на начините за настройване за работа на устройството. |
| C35.2 | Описанието на ниво на владеење (до) | Много добро познаване на функционалностите на специализираните софтуери. Много добро познаване на функционалностите на дигиталната техника. Търсене на алтернативни решения при възникване на проблем. |



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
РАЗВИТИЕ НА
ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ



**Конфедерация на независимите
синдикати в България**

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

C36.1 Знания

Запознат е с указанията за работа и настройка на специализираните софтуери.
Познава указанията за работа на производителя на дигитална техника.

C36.2 Умения

Може да конфигурира данни в специализиран софтуер за коректно извършване на услугите, създаване на коректна база данни, които са основни изисквания за извличане на коректни справки.
Може да променя основни настройки на дигиталната техника, с която се работи в ПС.

C36.3 Поведения

Проследява промените във специфичните софтуери и поддържа актуална информираност.
При проблеми, които не може да реши самостоятелно се консултира със специалисти.

C37 Примери за използване

Отстраняване или подаване на сигнал за повреда в дигиталната техника или софтуерите, с които се извършват услугите в ПС.