



**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:
24216002 ЕКСПЕРТ, БИЗНЕС РАЗВИТИЕ,
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 НКЦД 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	64 Предоставяне на финансови услуги, без застраховане и допълнително пенсионно осигуряване
A2	Длъжност	24216002 Експерт, бизнес развитие
A3	Алтернативни наименования на длъжността	<ul style="list-style-type: none"> • Експерт, бизнес развитие • Консултант по управление • Бизнес консултант
A4	Описание на длъжността	<ul style="list-style-type: none"> • Извършва регулярно наблюдение на работата на ATM мрежата на Банката; • Пряко отговаря за дейностите по координиране на работата и сервизното обслужване на ATM мрежата; • Осъществява контрол върху изпълнението на дейностите на външни доставчици, осъществяващи техническо и друго обслужване на ATM терминалите; • Проучва възникнали проблеми, анализира резултатите и рентабилността на ATM терминалите; • Следи за предотвратяване и недопускане на измами с картови продукти и на ATM терминали собственост на Банката; • Подпомагат и насърчават установяването на цели, стратегии и планове, предназначени да задоволят потребителските нужди и ефективното използване на ресурсите на организацията; • Анализират и оценяват текущи системи и структури; • Обсъждат текущи системи с персонала и наблюдават системи на всички организационни нива; • Насочват клиенти към по-ефективно решаване на организационни проблеми; • Предприемат и разглеждат работни проучвания чрез анализиране на съществуващи и предложени методи и процедури, като административни и чиновнически процедури; • Отчитат и анализират работата на организацията, графики, отчети, доклади, ръководства и длъжностни характеристики; • Изготвят и предлагат за ревизиране методи и процедури, промени в работните потоци, предфиниране на длъжностни характеристики и решаване на организационни проблеми; • Помагат при внедряване на одобрени препоръки, издаване на ревизирани инструкции и процедурни ръководства, както и изготвяне на други документи; • Преразглеждат оперативни процедури и съветват относно отклонения от процедурите и стандартите.
В. Основни дигитални умения/компетентности		
B11	Област на компетентност	1 Грамотност, свързана с информация и данни



<p>В1 Наименование и код на дигитално умение/компетентност, съгл. DigComp 2.1</p>	<p>DC12 Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание</p>
<p>В12 Описание</p>	<p>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.</p>
<p>В13.1 Ниво на владене (от)</p>	<p>4 -Средно Независимо и в съответствие със собствените нужди</p>
<p>В13.2 Ниво на владене (до)</p>	<p>5 - Напреднало Напътствие на останалите</p>
<p>В14.1 Описание на ниво на владене (от)</p>	<p>Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> извърши анализ, сравнение и оценка на източници на данни, информация и дигитално съдържание; извърши анализ, интерпретация и оценка на данни, информация и дигитално съдържание.
<p>В14.2 Описание на ниво на владене (до)</p>	<p>Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> направи оценка на достоверността и надеждността на различни източници на данни, информация и дигитално съдържание; направи оценка на различни данни, информация и дигитално съдържание.
<p>В15.1 Знания</p>	<ul style="list-style-type: none"> Познава правилата, процедурите за използване на различни източници на информация в банката; Назовава видове банкови процеси и регулация; Познава продуктите на Microsoft Office; Познава каналите, методите, средствата и за събиране на информация необходими за изготвянето на справки и отчети; Познава техники за извършване на анализ и оценка на източниците на информация.
<p>В15.2 Умения</p>	<ul style="list-style-type: none"> Използва програми за текстообработка, електронни таблици, презентационни програми; Анализира и оценява валидността, достоверността и надеждността на информацията; Критично мислене за разкриване на евентуални рискове; Работи с офис техника факс, скенер, компютър, принтер, копирна машина, уред за унищожаване на документи; Установява цели, стратегии и планове, предназначени да задоволят потребителските нужди и ефективното използване на ресурсите на организацията; Проверява пропуски или несъответствия в данните; Анализира и оценява текущи системи и структури; Предприема работни проучвания чрез анализиране на съществуващи и предложени процедури - административни и чиновнически; Обобщава финансова информация; Прогнозира продължителността на работа; Анализира данни с цел подобряване на организационните процеси.
<p>В15.3 Поведения</p>	<ul style="list-style-type: none"> Своевременно оценява данни от проучвания, чрез използване на различни инструменти и източници с цел повишаване на ефективността на процесите и използването на ресурсите; Проверява старателно за пропуски или несъответствия в данните.
<p>В16 Примери за използване</p>	<ul style="list-style-type: none"> Осигуряване на доклади с анализ на разходите и ползите; Оценяване на финансовата жизнеспособност; Извършване на аналитични математически изчисления.

B21	Област на компетентност	2 Комуникация и сътрудничество
B2	Наименование и код на дигитално умение/компетентност, съгл. DigComp 2.1	DC22 Споделяне чрез дигитални технологии
B22	Описание	Споделя данни, информация и дигитално съдържание чрез подходящи дигитални технологии. Действа като посредник, запознат е с практиките за цитиране и позоваване.
B23.1	Ниво на владеење (от)	4 -Средно Независимо и в съответствие със собствените нужди
B23.2	Ниво на владеење (до)	5 - Напреднало Нагътствие на останалите
B24.1	Описание на ниво на владеење (от)	Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да: <ul style="list-style-type: none"> • борави с подходящи дигитални технологии за споделяне на данни, информация и дигитално съдържание; • обясни как да се посредничат за споделяне на информация и съдържание чрез дигитални технологии; • илюстрира практики за цитиране и позоваване.
B24.2	Описание на ниво на владеење (до)	Освен да нагътства останалите, може да: <ul style="list-style-type: none"> • сподели данни, информация и дигитално съдържание чрез разнообразни, подходящи за целта дигитални инструменти; • покаже на останалите как да посредничат за споделяне на информация и съдържание чрез дигитални технологии; • прилага разнообразни практики за цитиране и позоваване.
B25.1	Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава различни канали и облачни технологии за споделяне на информация; • Познава "Политиката за поверителност"; • Идентифицира техники за ефективно прилагане на дигитално взаимодействие.
B25.2	Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Поддържа връзка с ръководство и служители; • Обсъжда текущи системи с персонала и наблюдава системи на всички организационни нива; • Насочва клиенти към по-ефективно решаване на организационни проблеми; • Спазва мерки за осигуряване на поверителност на данните; • Координира служители при споделяне на информация чрез дигитални технологии.
B25.3	Поведения	Адекватно насочва клиенти, служители и ръководство към по-ефективно решаване на организационни проблеми, свързани с използване на дигитални технологии.
B26	Примери за използване	Помагане при внедряване на одобрени препоръки, издаване и споделяне на ревизирани инструкции и процедурни ръководства, както и изготвяне и споделяне на други документи.
B31	Област на компетентност	3 Създаване на дигитално съдържание
B3	Наименование и код на дигитално умение/компетентност, съгл. DigComp 2.1	DC31 Разработване на дигитално съдържание
B32	Описание	Създава и редактира дигитално съдържание в различни формати, изразява се чрез дигитални средства.



V33.1	Ниво на владеење (от)	4 -Средно	Независимо и в съответствие със собствените нужди
V33.2	Ниво на владеење (до)	5 - Напреднало	Нагътствие на останалите
V34.1	Описанието на ниво на владеење (от)		Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да: <ul style="list-style-type: none"> • посочи начини за създаване и редактиране на дигитално съдържание в различни формати; • изразява себе си, чрез създаване на дигитално съдържание.
V34.2	Описанието на ниво на владеење (до)		Освен да нагътства останалите, може да: <ul style="list-style-type: none"> • приложи начини за създаване и редактиране на дигитално съдържание в различни формати; • покаже начини да изрази себе си, чрез създаване на дигитално съдържание.
V35.1	Знания		<ul style="list-style-type: none"> • Познава функциите на текстообработваща програма и електронна таблица за редактиране, записване и съхраняване на файлове с данни; • Познава реквизитите на изискуемине документи; • Познава техники за създаване и редактиране на текст.
V35.2	Умения		<ul style="list-style-type: none"> • Изготвя модели на ценообразуване по метода „разходи плюс“; • Изчислява материалите за изработване на оборудване; • Контролира разходите; • Разчита стандартни описания; • Отчита и анализира работата на организацията, графики, отчети, доклади, ръководства и длъжностни характеристики; • Изготвя и предлага за за ревизиране методи и процедури, промени в работните потоци; • Предефинира длъжностни характеристики; • Подпомага при внедряване на одобрени препоръки, издаване на ревизирани инструкции и процедурни ръководства, както и изготвяне на други документи; • Преразглежда оперативни процедури и съветват относно отклонения от процедурите и стандартите.
V35.3	Поведения		Участва в екип при внедряване на одобрени препоръки, издаване на ревизирани инструкции и процедурни ръководства, както и изготвяне на други документи с цел подобряване на организационните процедури.
V36	Примери за използване		Изготвяне на графики, отчети, доклади, ръководства и длъжностни характеристики.

С. Специфични дигитални умения/компетентности

C11	Област на компетентност	1 Грамотност, свързана с информация и данни	
C1	Наименование на дигитално умение/компетентност в свободен текст	Подобряване на работоспособността на АТМ/ПОС	
C12	Описание	Предложения за подобряване на работоспособността на АТМ/ПОС	
C13	Сходно дигитално умение от DigComp 2.1.	DC13 Управление на данни, информация и дигитално съдържание	
C14.1	Ниво на владеење (от)	4 -Средно	Независимо и в съответствие със собствените нужди
C14.2	Ниво на владеење (до)	5 - Напреднало	Нагътствие на останалите

C15.1	Описанието на ниво на владеење (от)	Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да: <ul style="list-style-type: none"> • организира информация, данни и съдържание за лесно съхранение и извличане; • организира информация, данни и съдържание в структурирана среда.
C15.2	Описанието на ниво на владеење (до)	Освен да напътства останалите, може да: <ul style="list-style-type: none"> • борави с информация, данни и съдържание за по-лесното им организиране, съхранение и извличане; • извършва тяхната организация и обработка в структурирана среда.
C16.1	Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава работата с АТМ/ПОС Терминала; • Познава работата със специализирания банков софтуер; • Познава принципите за работа с база данни - въвеждане на данни, сортиране, извличане на информация по определени показатели, включително изготвяне на графики и таблици.
C16.2	Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Събира и обработва данни от мониторинг на АТМ/ПОС Терминала, чрез използване на специфичен софтуер; • Извършва наблюдение и контролира работата по обслужване на АТМ терминали чрез системата за Мониторинг и авторизационната система на Банката; • Координира дейностите със съответните звена в Банката в случай на възникнали проблеми или сигнали за интервенция; • Извършва постоянно наблюдение на АТМ с цел осигуряване на непрекъсната нормална работа на • устройствата; • Извършва анализ на дейността и дава предложения за промяна в обслужването, местоположението на АТМ терминали или условията (обкръжение, тип комуникация и др.), с цел подобряване ефективността и рентабилността на АТМ терминали на Банката; • Изготвя статистическа информация за дейността и регулярни отчети за работоспособността на системата и мрежата от АТМ терминали; • Проучва, анализира и дава становища по транзакции довели до клиентски жалби, като дава предложения за отстраняване на констатирани нередности; • Поддържа регистър на проблемите и подадените заявки по констатирани проблеми с АТМ/ПОС терминал; • Извършва разследвания на възникнали проблеми и ги организира в структурирана среда; • Поддържа регистри и анализира възникнали събития на АТМ/ПОС, като дава предложения за оптимизация и подобряване на работоспособността на АТМ/ПОС; • Търси възможности за оптимизиране на процеси.
C16.3	Поведения	Участва в екип за своевременно отстраняване на възникнали проблеми на АТМ/ПОС терминал, като предлага начини за оптимизиране на работоспособността на устройствата.
C17	Примери за използване	<ul style="list-style-type: none"> • Регистриране на проблеми; • Извършване на разследвания; • Предоставяне на предложения за оптимизация; • Реагиране при възникнала ситуация.
C21	Област на компетентност	5 Решаване на проблеми
C2	Наименование на дигитално умение/компетентност в свободен текст	Отстраняване на проблем със специализирано устройство с компютърно управление и мрежова връзка

C22	Описание	Отстраняване на проблем със специализирано устройство с компютърно управление и мрежова връзка
C23	Сходно дигитално умение от DigComp 2.1.	DC51 Решаване на технически проблеми
C24.1	Ниво на владене (от)	3 - Средно Самостоятелно
C24.2	Ниво на владене (до)	4 - Средно Независимо и в съответствие със собствените нужди
C25.1	Описанието на ниво на владене (от)	Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да: <ul style="list-style-type: none"> показва ясно дефинирани и рутинни технически проблеми при работа с устройствата и използване на дигитална среда; избира ясно дефинирани и рутинни решения на тези проблеми.
C25.2	Описанието на ниво на владене (до)	Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да: <ul style="list-style-type: none"> разграничава техническите проблеми при работа с устройствата и използване на дигитална среда, и избира решения на тези проблеми.
C26.1	Знания	<ul style="list-style-type: none"> Познава спецификите на АТМ/ПОС устройствата; Познава за дейностите по координиране на работата и сервизното обслужване на АТМ мрежата; Познава начини за анализ на резултатите и рентабилността на АТМ терминалите; Познава техники за предотвратяване и недопускане на измами с картови продукти и на АТМ терминали собственост на Банката.
C26.2	Умения	<ul style="list-style-type: none"> Извършва наблюдение на работата на АТМ мрежата на Банката; Координира работата и сервизното обслужване на АТМ мрежата; Осъществява контрол върху изпълнението на дейностите на външни доставчици, осъществяващи техническо и друго обслужване на АТМ терминалите; Проучва възникнали проблеми, анализира резултатите и рентабилността на АТМ терминалите; Следи за предотвратяване и недопускане на измами с картови продукти и на АТМ терминали собственост на Банката; Подава заявки за посещения на АТМ локации от външни и вътрешни доставчици на услуги; Координира посещенията и резултатите от дейностите на външни доставчици.
C26.3	Поведения	Осъществява ефективен контрол върху изпълнението на дейностите на външни доставчици, осъществяващи техническо и друго обслужване на АТМ терминалите.
C27	Примери за използване	<ul style="list-style-type: none"> Извършване на мониторинг на работата по АТМ/ПОС; Отстраняване на технически проблеми с АТМ/ПОС.