

УНИФИЦИРАН ПРОФИЛ НА ДИГИТАЛНИТЕ УМЕНИЯ  
ЗА КЛЮЧОВА ДЪЛЖНОСТ:  
**35123011 СПЕЦИАЛИСТ, ПОДДРЪЖКА ПРИЛОЖЕНИЯ,**  
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 ПАЗИСКВАНИИЯ към изготвянето на унифицирани профили на дигиталните умения по ключови длъжности и/или професии по НКПА 2011 и по нива и области на компетентност, съгласно Европейската рамка за дигитални умения DigComp 2.1

Код	Наименование	Кратко описание
<b>А. Длъжност/Професия</b>		
A1	<b>Икономически сектор</b>	92 Организиране на хазартни игри
A2	<b>Длъжност</b>	35123011 Специалист, поддръжка приложения
A3	<b>Алтернативни наименования на длъжността</b>	Компютърен техник, бази данни; Компютърен техник, анализи на компютърни системи; Оператор, подпомагане на потребители; Оператор, инсталиране софтуер
A4	<b>Описание на длъжността</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подписуряване на техническа поддръжка на различни потребители на софтуерни приложения (предимно по телефон и e-mail);</li> <li>• Даване на указания, инструкции и съдействие при разрешаването на въпроси, свързани с поддръжаните услуги и приложения;</li> <li>• Тестване и оказване на съдействие на нови потребители при реализация на техническа комуникация;</li> <li>• Дейности по администриране на работещи софтуерни приложения;</li> <li>• Наблюдение, проверки и своевременно реакция на сигнали за проблеми;</li> <li>• Спазване на фирмените политики и процедури, подписуряване на навременно и качествено предаване на информация между различни отдели.</li> </ul>
<b>В. Основни дигитални умения/компетентности</b>		
B11	<b>Област на компетентност</b>	1 Грамотност, свързана с информация и данни
B1	<b>Наименование и код на дигитално умение/компетентност, съгл. DigComp 2.1</b>	DC12 Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание
B12	<b>Описание</b>	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	<b>Ниво на владене (от)</b>	6 - Напреднало Способност за адаптиране към останалите в сложен контекст



V13.2 <b>Ниво на владеење (до)</b>	7 - Високо специализирано Интегриране, с цел принос към професионалната практика и напътствие на останалите
V14.1 <b>Описанието на ниво на владеење (от)</b>	На напреднало ниво на владеење, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да: • оцени критично достоверността и надеждността на източници на данни, информация и дигитално съдържание; • оцени критично данни, информация и дигитално съдържание.
V14.2 <b>Описанието на ниво на владеење (до)</b>	На високо специализирано ниво на владеење може да: • създава решения на сложни, ограничено дефинирани проблеми, които са свързани с анализ и оценка на достоверни и надеждни източници на данни, информация и съдържание в дигитална среда. • интегрира знанията си, с цел да допринесе за професионалната практика и знания и да напътства останалите при анализа и оценката на достоверността и надеждността на данни, информация и дигитално съдържание и техните източници.
V15.1 <b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Аналитични знания за работа в дигитална среда;</li> <li>• Математически знания за процесите в дигитална среда;</li> <li>• Бизнес знания в дигитални формати;</li> </ul>
V15.2 <b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Работи с различни приложения за обработка на данни - Excel, Access и др.</li> <li>• Извлича информация от база данни;</li> <li>• Оценява структурираност и чистота на база данни.</li> </ul>
V15.3 <b>Поведения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Събира и обработва нужната за дейността си информация, чрез използване на различни дигитални инструменти и източници;</li> <li>• Проверява старателно за пропуски или несъответствия в електронните данни;</li> <li>• Идентифицира ключовите моменти, като отделя съществената от несъществената цифрова информация;</li> <li>• Оценява и класифицира дигиталната информация по определени критерии;</li> <li>• При обработването на събраната цифрова информация, оценява обективността, точността и надеждността ѝ.</li> </ul>
V16 <b>Примери за използване</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Изготвяне на анализи свързани с дейността на компанията;</li> <li>• Изготвяне на отчети и справки на база вътрешни източници на данни;</li> <li>• Анализиране на бизнес инициативи и прилагане на стратегии.</li> </ul>
B21 <b>Област на компетентност</b>	2 Комуникация и сътрудничество
B2 <b>Наименование и код на дигитално умение/компетентност, съгл. DigComp 2.1</b>	DC24 Сътрудничество чрез дигитални технологии
B22 <b>Описание</b>	Използва дигитални инструменти и технологии за съвместни процеси, както и за съвместно изграждане и създаване на данни, ресурси и знания.
B23.1 <b>Ниво на владеење (от)</b>	6 - Напреднало Способност за адаптиране към останалите в сложен контекст

<p><b>B23.2 Ниво на владеење (до)</b></p>	<p>7 - Високо специализирано    Интегриране, с цел принос към професионалната практика и напътствие на останалите</p>
<p><b>B24.1 Описанието на ниво на владеење (от)</b></p>	<p>На напреднало ниво на владеење, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• варира с използването на най-подходящите дигитални инструменти и технологии за съвместни процеси;</li> <li>• избере най-подходящите дигитални инструменти и технологии за съвместно изграждане и съвместно създаване на данни, ресурси и знания.</li> </ul>
<p><b>B24.2 Описанието на ниво на владеење (до)</b></p>	<p>На високо специализирано ниво на владеење може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• създава решения на сложни, ограничено дефинирани проблеми, които са свързани с използване на съвместни процеси, както и съвместно изграждане и съвместно създаване на данни, ресурси и знания чрез дигитални инструменти и технологии;</li> <li>• интегрира знанията си, с цел да допринесе за професионалната практика и знания и да напътства останалите при сътрудничество чрез дигитални технологии.</li> </ul>
<p><b>B25.1 Знания</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Знае как да използва дигитални технологии за съвместна работа с колеги и клиенти;</li> <li>• Познава функционалните характеристики на различни програмни продукти, използвани в пряката му професионална дейност;</li> <li>• Познава дигитални инструменти за общуване и обмен на данни в професионалната общност.</li> </ul>
<p><b>B25.2 Умения</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Избира най-подходящите дигитални инструменти и технологии за създаване и споделяне на данни, ресурси и знания;</li> <li>• Използва облачни услуги за съхранение и споделяне на информация;</li> <li>• Идентифицира и намира решения при възникнали грешки във функционалната изправност на приложения и софтуер, използвани от компанията и клиентите ѝ.</li> </ul>
<p><b>B25.3 Поведения</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Комуникира и сътрудничи онлайн с клиенти и контрагенти на компанията;</li> <li>• Обработва получената цифрова информация и комуникира онлайн с вътрешния отдел, отговарящ за разработка и развитието на продукти;</li> <li>• Участва в дискусии за решаване на проблеми, свързани със системен и приложен софтуер.</li> </ul>
<p><b>B26 Примери за използване</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разследване и разрешаване на проблеми с приложенията (инцидентни заявки от клиенти).</li> <li>• Комуникиране чрез електронни средства с вътрешния отдел, отговарящ за разработка и развитието на продукти, при по-сложните проблеми и проследяване на навременното им разрешаване.</li> </ul>
<p><b>B31 Област на компетентност</b></p>	<p>4 Безопасност</p>
<p><b>B3 Наименование и код на дигитално умение/компетентност, съгл. DigComp 2.1</b></p>	<p><b>DC44 Защита на околната среда</b></p>
<p><b>B32 Описание</b></p>	<p>Наясно е с въздействието на дигиталните технологии и тяхното използване върху околната среда.</p>
<p><b>B33.1 Ниво на владеење (от)</b></p>	<p>5 - Напреднало    Напътствие на останалите</p>

<p>V33.2 <b>Ниво на владеење (до)</b></p>	<p>7 - Високо специализирано      Интегриране, с цел принос към професионалната практика и напътствие на останалите</p>
<p>V34.1 <b>Описанието на ниво на владеење (от)</b></p>	<p>Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• покаже различни начини за защита на околната среда от въздействието на дигиталните технологии и тяхното използване.</li> </ul>
<p>V34.2 <b>Описанието на ниво на владеење (до)</b></p>	<p>На високо специализирано ниво на владеење може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• създава решения на сложни, ограничено дефинирани проблеми, които са свързани със защита на околната среда от въздействието на дигиталните технологии и тяхното използване;</li> <li>• интегрира знанията си, с цел да допринесе за професионалната практика и знания и да напътства останалите при защита на околната среда.</li> </ul>
<p>V35.1 <b>Знания</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Идентифицира заплахи за дигитални устройства;</li> <li>• Познава начини за защита от опасности в дигитална среда и антивирусен софтуер;</li> <li>• Познава начини за отстраняване на компютърен вирус или зловреден софтуер от компютър.</li> </ul>
<p>V35.2 <b>Умения</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Създава защита за себе си и другите от опасности в дигитална среда;</li> <li>• Отстранява компютърен вирус или зловреден софтуер от компютър;</li> <li>• Използва защитни среди;</li> <li>• Осигурява използване на антивирусен софтуер.</li> </ul>
<p>V35.3 <b>Поведения</b></p>	<p>Участва в екип за овладяване на критични ситуации (кибер тормоз, несправедливо недоволство от страна на клиенти и др.), чрез адекватно преценяване на рисковете за устройствата.</p>
<p>V36 <b>Примери за използване</b></p>	<p>Прилагане на политики за безопасно използване на компютърните системи, софтуер и приложения.</p>
<p>V41 <b>Област на компетентност</b></p>	<p>5 Решаване на проблеми</p>
<p>V4 <b>Наименование и код на дигитално умение/компетентност, съгл. DigComp 2.1</b></p>	<p><b>DC52 Идентифициране на нуждите и технологични решения</b></p>
<p>V42 <b>Описание</b></p>	<p>Прави оценка на потребностите и идентифицира, оценява, избира и използва дигитални инструменти и възможни технологични решения, за да ги удовлетвори. Настроива и персонализира дигиталната среда за лични нужди (напр. свързани с достъпността).</p>
<p>V43.1 <b>Ниво на владеење (от)</b></p>	<p>6 - Напреднало      Способност за адаптиране към останалите в сложен контекст</p>
<p>V43.2 <b>Ниво на владеење (до)</b></p>	<p>7 - Високо специализирано      Интегриране, с цел принос към професионалната практика и напътствие на останалите</p>

<p>B44.1 <b>Описанието на ниво на владене (от)</b></p>	<p>На напреднало ниво на владене, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• оцени нуждите;</li> <li>• избере най-подходящите дигитални инструменти и възможни технологични решения за удовлетворяване на тези нужди;</li> <li>• реши кои са най-подходящите начини за настройване и персонализиране на дигиталната среда, според личните нужди.</li> </ul>
<p>B44.2 <b>Описанието на ниво на владене (до)</b></p>	<p>На високо специализирано ниво на владене може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• създава решения на сложни, ограничено дефинирани проблеми, с помощта на дигитални инструменти и възможни технологични решения, както и чрез настройване и персонализиране на дигиталната среда, според личните нужди;</li> <li>• интегрира знанията си, с цел да допринесе за професионалната практика и знания и да напътства останалите при идентифицирането на нуждите и технологичните решения.</li> </ul>
<p>B45.1 <b>Знания</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Детайлни познания за софтуерните продукти и приложения, използвани в и разработени от компанията, техническите и функционални възможности;</li> <li>• Познава изискванията и процесите по оформяне на цифрова документация и адресиране на проблемите до съответните отдели.</li> </ul>
<p>B45.2 <b>Умения</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Идентифициране и разрешаване на проблемни ситуации в дигитална среда;</li> <li>• Изготвяне и актуализиране на техническа документация;</li> <li>• Осигуряване на отлично обслужване на клиентите чрез дигитални технологии;</li> </ul>
<p>B45.3 <b>Поведения</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Идентифицира потребности и проблеми, решава проблемни ситуации в дигитална среда.</li> <li>• Използва дигитални инструменти за иновации на процеси и продукти.</li> <li>• Осигурява дигитална безопасност и решаване на проблеми в дигитална среда за клиентите/потребителите.</li> </ul>
<p>B46 <b>Примери за използване</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Комуникация на всички повтарящи се проблеми, както и на идентифицирани в процеса на работа, възможности за подобряване на системите и интерфейсите към отделите за бизнес решения и доставка на системи;</li> <li>• Изготвяне и актуализиране на техническа цифрова документация;</li> <li>• Работа в стриктни срокове (на оперативно ниво и на ниво обслужване на клиенти) в дигитална среда.</li> </ul>

### С. Специфични дигитални умения/компетентности

<p>C11 <b>Област на компетентност</b></p>	<p>3 Създаване на дигитално съдържание</p>
<p>C1 <b>Наименование на дигитално умение/компетентност в свободен текст</b></p>	<p>Модифициране, усъвършенстване, подобряване и интегриране на информацията и съдържанието</p>
<p>C12 <b>Описание</b></p>	<p>Модифицира, усъвършенства, подобрява и интегрира информацията и съдържанието в съществуващите знания, за да създаде ново, оригинално и подходящо съдържания и знания</p>
<p>C13 <b>Сходно дигитално умение от DigComp 2.1.</b></p>	<p>DC32 Интегриране и преработване на дигитално съдържание</p>

C14.1	<b>Ниво на владеење (от)</b>	6 - Напреднало	Способност за адаптиране към останалите в сложен контекст
C14.2	<b>Ниво на владеење (до)</b>	7 - Високо специализирано	Интегриране, с цел принос към професионалната практика и напътствие на останалите
C15.1	<b>Описанието на ниво на владеење (от)</b>		На напреднало ниво на владеење, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да: <ul style="list-style-type: none"><li>• адаптира управлението на информация, данни и съдържание за най-подходящото и лесно извличане и съхранение;</li><li>• ги адаптира за организиране и обработка в най-подходящата структурирана среда.</li></ul>
C15.2	<b>Описанието на ниво на владеење (до)</b>		На високо специализирано ниво на владеење може да: <ul style="list-style-type: none"><li>• създава решения на сложни, ограничено дефинирани проблеми, които са свързани с управление на данни, информация и съдържание за тяхната организация, съхранение и извличане в структурирана дигитална среда;</li><li>• интегрира знанията си, с цел да допринесе за професионалната практика и знания и да напътства останалите при управлението на данни, информация и съдържание в структурирана дигитална среда.</li></ul>
C16.1	<b>Знания</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Познава всички възможности на Scratch, Java Script, C, C+, C#, PHP, Kotlin и други</li><li>• Познава на структурно ниво използваните ETRM и CTRM системи, както и разработените продукти и приложения на компанията..</li><li>• Познава методите и принципите на ефективно съхранение на информация и документи.</li><li>• Познава каналите, методите и средствата и за събиране и оценка на информация.</li></ul>
C16.2	<b>Умения</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Използва Scratch, Java Script, C, C+, C#, Python, PHP, Kotlin и други програмни езици за конфигуриране и съхраняване на данни;</li><li>• Анализира и оценява валидността и надеждността на информацията с помощта на набор от критерии.</li></ul>
C16.3	<b>Поведения</b>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Събира своевременно необходимата цифрова информация, като оценява обективността, точността и надеждността ѝ, в т.ч.:</li><li>• Обработка количествена и качествена информация, необходима за вземане на решения относно писането и поддръжката на софтуерни програми;</li><li>• Предоставя необходимите електронни данни и информация до подчинените си и висшестоящите;</li><li>• Следи информационния поток от нормативни и технически документи, свързани с експлоатационната дейност на приложенията и софтуерните продукти.</li></ul>
C17	<b>Примери за използване</b>		Следене за правилното функциониране на софтуерните продукти, експлоатирани от клиентите на компанията и подпомага разрешаването на потребителските проблеми.