

Програма за обучение за развитие на специфични дигитални умения

Икономическа дейност	3 Събиране, пречистване и доставяне на води
Длъжност	42142004 Инкасатор плащания
Име на програмата	Повишаване на специфични дигитални умения и компетентности, свързани с използване на комуникационни канали /виртуални канали/ за контрол на просрочени плащания
Брой часове	8 теория и практика
Общо представяне на програмата за обучение за всички идентифицирани дигитални умения	
1. Обща характеристика на ИЗПОЛЗВАНЕ НА КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ (ВИРТУАЛНИ КАНАЛИ)	
2. Особености на организацията на КОМУНИКАЦИЯ ПРИ ИЗПОЛЗВАНЕ НА КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ (ВИРТУАЛНИ КАНАЛИ)	
Цели на обучението	
Повишаване на дигиталните умения за работа със ИЗПОЛЗВАНЕ НА КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ (ВИРТУАЛНИ КАНАЛИ)	
Управление на ИНФОРМАЦИЯТА	
Наименование на темите <i>Работа с видове КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ</i>	
Тема 1	<p>Знания</p> <p><i>Познаване на начини за организиране на дейности, свързани с общуване с потребители</i></p> <p><i>Познаване на техники за събиране на дългове чрез онлайн комуникация (ВИРТУАЛНИ КАНАЛИ)</i></p> <p><i>Назоваване на начини за намиране на решения на проблеми при общуване онлайн с клиенти</i></p> <p><i>Познаване на начини за поддържане на списъци с дългове на клиенти и организирането им в специфичен софтуер</i></p> <p><i>Посочва начини за извършване на разследвания за задлъжнялост.</i></p> <p>Умения</p> <p><i>Общува с клиенти на дружеството с дигитални устройства</i></p> <p><i>Спазва правилата за "Поверителност на данните" при общуване.</i></p> <p><i>Предоставя решения на проблеми при онлайн общуване.</i></p> <p><i>Изготвя и поддържа списъци с дългове на клиенти.</i></p> <p><i>Консултира клиенти</i></p> <p><i>Отговаря на клиенти, използвайки функционалностите на офисния софтуер</i></p> <p>Поведения</p> <p><i>Умело общува с клиенти, като демонстрира дипломатичност и спазване на етичния кодекс</i></p>

Очакваните резултати от обучението
Умело общуване с клиенти Повишаване на доверието в организацията
Методи на обучение
<p>Лекция</p> <p>Използването на лекцията и нейната ефективност допринася за: ясно поставяне на целите; въвеждане в предмета по подходящ начин; адаптиране към нуждите и интересите на групата; внасяне на нововъведения в подхода и представяне на основната тема; логична последователност на темите при преподаването; убедително заключение; преподаване директно и „живо“; взаимодействие с обучаваните по време на лекцията – задаване на въпроси; ангажиране на всички обучавани; увереност, че всеки разбира съобщението, което преподава преподавателят; използване на невербално общуване; обобщаване на информация.</p> <p>Качеството на учебния материал се повишава от: използване на подходящи учебни материали, за да се поддържа интереса на обучаемите; тактично боравене с въпросите, така че да се избегнат неприятни ситуации; правилната класификация на въпросите, повдигнати от обучаемите; ефективна организация на дискусиата; адекватното предоставяне на информационни бележки и референтни материали.</p> <p>Практическо занятие</p> <p>Дейност, при която самостоятелно или под наблюдение на учител, обучаващите ще извършват разнообразни действия за овладяване на практически умения и навици.</p>
Условия за провеждане
Изготвяне на присъствена форма Изготвяне на примерен учебен график Осигуряване на необходимите преподаватели – учители Осигуряване на подходяща зала за провеждане на обучението Техническо обезпечаване на учебната зала, според изискванията на обучението Изготвяне на анкетни карти за обратна връзка от обучаемите Осигуряване на информираност и публичност Приключване на обучението с дискусия на проблемите, възможностите за приложение на придобитите знания и умения, анализ и оценка на цялостното обучение
Критерии за оценяване
<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Демонстрирани са теоретични знания, свързани с работа с виртуални канали <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Демонстрирани са дигитални умения при осъществяване на дейности с виртуални канали
Средства за оценяване
Средство 1:



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

- Решаване на тест/писмен изпит

Средство 2:

- Решаване на практическа задача/казус

Условия за провеждане на оценяването

За средство 1:

- Зала

За средство 2:

- Реална работна среда

Теми на обучението:

<i>№</i>	<i>Тема</i>	<i>бр. часове</i>
1	<i>Работа с видове КОМУНИКАЦИОННИ КАНАЛИ</i>	4
2	Решаване на казуси	4