

Програми за неформално обучение за развитие на специфични дигитални умения

Област на компетентност: **5. Решаване на проблеми**

Икономическа дейност	64 Предоставяне на финансови услуги, без застраховане и допълнително пенсионно осигуряване
Длъжност	24216002 Експерт, бизнес развитие
Име на програмата	Приложение на информационните технологии в дейността на експерт по бизнес развитие
Брой часове	12
Общо представяне на програмата за обучение за всички идентифицирани дигитални умения	
<p>Неформалното обучение по „Приложение на информационните технологии в дейността на експерт по бизнес развитие“ при предоставяне на финансови услуги е насочено към овладяване на знания, умения и поведения, които са необходими за развиване на специфични дигитални умения за идентифициране и решаване на технически проблеми, възникнали в работата на специализирани устройства с компютърно управление и мрежова връзка, както и подобряване на тяхната дейност (регулярно наблюдение на работата и сервизното обслужване на АТМ мрежата и ПОС устройствата на банката; проучване на възникналите проблеми и анализиране рентабилността на АТМ/ПОС терминали; предотвратяване и недопускане на измами с картови продукти на АТМ/ПОС терминали; анализиране и оценяване на текущите системи и структури на всички организационни нива в банката и други).</p>	
Цели на обучението	
<p>Обучението е насочено към повишаване на компетентността на експертите по бизнес развитие в банки за идентифициране, разграничаване и решаване на техническите проблеми, възникващи при работа със специализирани устройство с компютърно управление и мрежова връзка в дигитална среда. Формиране на знания за ефективната работа на мрежата от АТМ/ПОС терминалите на банката, както и придобиване на умения за техния мониторинг, анализ на рентабилността и отстраняване на технически проблеми.</p>	
Наименование на темите	
<p>Тема 1</p> <p>Продължителност: 4 часа</p>	<p>Приложение на информационните технологии</p> <ul style="list-style-type: none"> • Начини за търсене на специализирана информация в Интернет с оценяване на валидността и надеждността на тематичното дигитално съдържание; • Етични норми при комуникации в дигитална среда; • Начини за съхраняване на извлеченото дигитално съдържание; • Начини обработка и анализ на дигитално съдържание; • Обработка на таблични данни: <ul style="list-style-type: none"> - Основни елементи на електронните таблици; - Създаване на електронни таблици по конкретен модел; - Експериментиране с данните в готова електронна таблица; - Основни типове диаграми за представяне на данните; - Изработване на графични диаграми с примерни данни.
Тема 2	Подобряване на работоспособността на АТМ/ПОС терминали

<p>Продължителност: 4 часа</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Познаване на специализирани банкови софтуери за работата на АТМ/ПОС терминали; • Основни подходи за работа с база данни - събиране на данни, сортиране, извличане на информация по определени показатели, включително изготвяне на графики и таблици; • Начини за обработване и анализ на данни от непрекъснат мониторинг на мрежата от АТМ/ПОС терминалите на банката; • Изготвяне на статистическа информация за дейността и регулярни отчети за работоспособността на специализирани устройства с компютърно управление и мрежова връзка (АТМ/ПОС терминали); • Поддържане регистър и анализиране на констатирани проблеми с АТМ/ПОС терминали и свързаните с тях клиентски жалби; • Изготвяне на предложения за подобряване на работоспособността на АТМ/ПОС терминалите на банката.
<p>Тема 3</p> <p>Продължителност: 4 часа</p>	<p>Решаване от експерт по бизнес развитие на технически проблеми, възникнали в работата на специализирани устройства с компютърно управление и мрежова връзка (АТМ/ПОС терминалите на банката):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Мониторинг на работата, координиране и сервизно обслужване на АТМ/ПОС терминалите на банката; • Проучване на възникналата нежелана ситуация, анализ на наличната информация и вземане на адекватно решение за отстраняване на техническите проблеми с терминалите; • Подаване на заявки за оторизирани посещения на АТМ локации от външни и вътрешни доставчици на услуги; • Контрол върху изпълнението на дейностите на външни доставчици, осъществяващи техническо и друго обслужване на АТМ/ПОС терминалите на банката; • Следене за предотвратяване и недопускане на измами с картови продукти на АТМ/ПОС терминалите на банката.
<p>Очакваните резултати от обучението</p>	
<p>След завършването на курса обучаемите в дейността си като експерти по бизнес развитие в банки ще могат ефективно да решават технически проблеми, възникнали в работата на специализирани устройства с компютърно управление и мрежова връзка (АТМ/ПОС терминалите на банката), както и по-добре да изпълняват професионалните им задължения. Обучаемите ще придобият знания за спецификите в работата, сервизното обслужване и анализа на рентабилността на АТМ/ПОС терминалите на банката. Те ще повишат уменията си за извършване на мониторинг на работата, сервизното обслужване и отстраняването на технически проблеми по отношение на АТМ/ПОС терминалите на банката, както и за ефективен контрол върху изпълнението на дейностите на външни доставчици, осъществяващи техническо и друго обслужване на устройствата.</p>	
<p>Методи на обучение</p>	
<p>Методите на обучение са лекции, практически занятия и дискусии, свързани с повишаване на специфичните дигитални умения на обучаемите като експерти по бизнес развитие в банките. Различните форми на обучение ще допринесат за придобиването от обучаемите на нови знания и развитие на умения в областта на идентифицирането и решаването на технически проблеми, възникнали в работата на специализирани устройства с компютърно управление и мрежова връзка (АТМ/ПОС терминалите на банката), както и в подобряването работоспособността на устройствата.</p>	
<p>Условия за провеждане</p>	

Необходимите условия за качествено провеждане на лекциите и практическите занятия са наличието на персонални компютри с инсталиран приложен софтуер за всеки обучаем. Учебната зала трябва да бъде оборудвана с мултимедиян проектор и интернет достъп. По всяка от преподаваните теми трябва да са разработени мултимедийни презентации, които да включват теоретичен материал и съответни тематични примери от дейността на експертите по бизнес развитие в банки, които да допринасят обучаемите по-лесно и трайно да усвояват новите знания. По време на практическите занятия обучаемите за да повишат специфичните си дигитални умения самостоятелно изпълняват конкретни задачи като при необходимост се подпомагат от преподавателя.

Критерии за оценяване

Текущ контрол на теоретичните знания и практическите умения, свързани с приложението на информационните технологии в дейността на експерта по бизнес развитие в банки. Приключване на обучението с дискусия и анализ на ползите от придобитите знания и специфични дигитални умения, както и критична оценка на цялостното обучение.

Средства за оценяване

Решаване на практически задачи за проверка на придобитите специфични дигитални умения с използване на теоретичните знания, свързани с темите на специализираното обучение.

Условия за провеждане на оценяването

Компютърна зала с персонален компютър за всеки обучаем, както и достъп до специализиран софтуер и бази данни, свързани с дейността на експерта по бизнес развитие в банки.

Учебно съдържание

№	I. ТЕМАТИЧЕН ПЛАН НА ЛЕКЦИИ	ЧАСОВЕ
1.	Приложение на информационните технологии: Начини за търсене на специализирана информация в Интернет с оценяване на валидността и надеждността на тематичното дигитално съдържание; Етични норми при комуникации в дигитална среда; Начини за съхраняване на извлеченото дигитално съдържание; Начини обработка и анализ на дигитално съдържание; Обработка на таблични данни (Основни елементи на електронните таблици; Създаване на електронни таблици по конкретен модел; Експериментиране с данните в готова електронна таблица; Основни типове диаграми за представяне на данните; Изработване на графични диаграми с примерни данни).	2
2.	Подобряване на работоспособността на АТМ/ПОС терминали: Познаване на специализирани банкови софтуери за работата на АТМ/ПОС терминали; Основни подходи за работа с база данни - събиране на данни, сортиране, извличане на информация по определени показатели, включително изготвяне на графики и таблици; Начини за обработване и анализ на данни от непрекъснат мониторинг на мрежата от АТМ/ПОС терминалите на банката; Изготвяне на статистическа информация за дейността и регулярни отчети за работоспособността на специализирани устройства с компютърно управление и мрежова връзка (АТМ/ПОС терминали); Поддържане регистър и анализиране на констатирани проблеми с АТМ/ПОС терминали и свързаните с тях клиентски жалби; Изготвяне на предложения за подобряване на работоспособността на АТМ/ПОС терминалите на банката.	2
3.	Решаване от експерт по бизнес развитие на технически проблеми, възникнали в работата на специализирани устройства с компютърно управление и мрежова връзка (АТМ/ПОС терминалите на банката): Мониторинг на работата, координиране и сервизно обслужване на АТМ/ПОС терминалите на банката; Проучване на възникналата нежелана ситуация, анализ на наличната информация и вземане на адекватно решение за отстраняване на техническите проблеми с	2

	терминалите; Подаване на заявки за оторизирани посещения на АТМ локации от външни и вътрешни доставчици на услуги; Контрол върху изпълнението на дейностите на външни доставчици, осъществяващи техническо и друго обслужване на АТМ/ПОС терминалите на банката; Следене за предотвратяване и недопускане на измами с картови продукти на АТМ/ПОС терминалите на банката.	
ОБЩО ЧАСОВЕ:		6

№	II. ТЕМАТИЧЕН ПЛАН НА УПРАЖНЕНИЯ	ЧАСОВЕ
1.	Приложение на информационните технологии: Начини за търсене на специализирана информация в Интернет с оценяване на валидността и надеждността на тематичното дигитално съдържание; Етични норми при комуникации в дигитална среда; Начини за съхраняване на извлеченото дигитално съдържание; Начини обработка и анализ на дигитално съдържание; Обработка на таблични данни (Основни елементи на електронните таблици; Създаване на електронни таблици по конкретен модел; Експериментиране с данните в готова електронна таблица; Основни типове диаграми за представяне на данните; Изработване на графични диаграми с примерни данни).	2
2.	Подобряване на работоспособността на АТМ/ПОС терминали: Познаване на специализирани банкови софтуери за работата на АТМ/ПОС терминали; Основни подходи за работа с база данни - събиране на данни, сортиране, извличане на информация по определени показатели, включително изготвяне на графики и таблици; Начини за обработване и анализ на данни от непрекъснат мониторинг на мрежата от АТМ/ПОС терминалите на банката; Изготвяне на статистическа информация за дейността и регулярни отчети за работоспособността на специализирани устройства с компютърно управление и мрежова връзка (АТМ/ПОС терминали); Поддържане регистър и анализиране на констатирани проблеми с АТМ/ПОС терминали и свързаните с тях клиентски жалби; Изготвяне на предложения за подобряване на работоспособността на АТМ/ПОС терминалите на банката.	2
3.	Решаване от експерт по бизнес развитие на технически проблеми, възникнали в работата на специализирани устройства с компютърно управление и мрежова връзка (АТМ/ПОС терминалите на банката); Мониторинг на работата, координиране и сервизно обслужване на АТМ/ПОС терминалите на банката; Проучване на възникналата нежелана ситуация, анализ на наличната информация и вземане на адекватно решение за отстраняване на техническите проблеми с терминалите; Подаване на заявки за оторизирани посещения на АТМ локации от външни и вътрешни доставчици на услуги; Контрол върху изпълнението на дейностите на външни доставчици, осъществяващи техническо и друго обслужване на АТМ/ПОС терминалите на банката; Следене за предотвратяване и недопускане на измами с картови продукти на АТМ/ПОС терминалите на банката.	2
ОБЩО ЧАСОВЕ:		6