

## Програма за неформално обучение за развитие на специфични дигитални умения

Област на компетентност: **3. Създаване на дигитално съдържание**

Икономическа дейност	64 Предоставяне на финансови услуги, без застраховане и допълнително пенсионно осигуряване
Длъжност	24226046 Старши експерт
Име на програмата	Приложение на информационните технологии в дейността на старшия експерт
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 старшия експерт“ е насочено към овладяване на знания, умения и поведения от старшия експерт, които са необходими за развиване на неговите специфични дигитални умения за <b>разработване на специализирано дигитално съдържание, управление на вътрешни и външни комуникации, както и креативно използване на дигиталните технологии за изследване на клиентско поведение и вземане на решения за нов дизайн на приложения</b>, разширяване на употребата на дигиталните канали, мобилно банкиране и онлайн банкиране, сред съществуващите клиенти на банката, както и позиционирането на тези канали сред служителите; ефективно използването на дигиталните канали за повишаване активността на потребителите, както и за осъществяване на нови регистрации, плащания, дигитални продажби и т.н.; извършване на вътрешни и външни обучения за относно широките възможности на онлайн и мобилно банкиране; работа с различни банкови приложения и софтуер; изготвяне на целеви справки и анализи.</p>	
Цели на обучението	
<p>Обучението е насочено към повишаване на компетентността на старшия експерт за разработване на дигитално съдържание, свързано със създаването и управлението на вътрешна и външна комуникация между клиентите и служителите в банката чрез на различни канали. Формиране на знания за особеностите, функционалностите и процесите в дигиталните канали на банката. Разширяване на познанията за идентифициране на конкретни сфери, които да бъдат правилно комуникирани към клиенти и служители на банката. Придобиването на умения за креативно използване на дигиталните технологии за изследване на клиентско поведение и вземане на решения за нов дизайн на различни приложения, както и създаване на атрактивни и иновативни учебителни материали.</p>	
Наименование на темите	
<p><b>Тема 1</b></p> <p>Продължителност: 4 часа</p>	<p><b>Приложение на информационните технологии</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Създаване на текстово дигитално съдържание</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Създаване на текстов документ в различни формати;</li> <li>- Редактиране и съхраняване на текстов документ.</li> </ul> </li> <li>• <b>Създаване на таблично дигитално съдържание</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Основни елементи на електронните таблици;</li> <li>- Създаване на електронни таблици;</li> <li>- Прилагане на различни формати на данните;</li> <li>- Работа с данни в готов модел на електронна таблица;</li> <li>- Изработване на графични диаграми с примерни данни.</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Интегриране и преработване на дигитално съдържание</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Прехвърляне на данни между няколко текстови документа;</li> <li>- Вмъкване таблици и графични изображения в документ.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Тема 2</b></p> <p>Продължителност: 4 часа</p>	<p><b>Повишаване дигиталната компетентност на старшия експерт за ефективно управление на вътрешни и външни комуникации</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Формиране на знания за особеностите, функционалностите и процесите в дигиталните канали на банката;</li> <li>• Повишаване на познанията за наличните канали за вътрешна комуникация в дигитална среда между служителите в банката;</li> <li>• Повишаване на познанията за наличните канали за външна комуникация в дигитална среда между служителите и клиентите на банката.</li> </ul>
<p><b>Тема 3</b></p> <p>Продължителност: 4 часа</p>	<p><b>Креативно използване на дигиталните технологии за изследване на клиентско поведение и вземане на решения за нов дизайн на различни приложения за комуникация</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Повишаване на познанията за креативно използване на дигиталните технологии за изследване на клиентско поведение;</li> <li>• Повишаване на познанията относно ефективни начини за вземане на решения за нов дизайн на различни приложения за дигитална комуникация в банката;</li> <li>• Повишаване на познанията за създаване на атрактивни и обучителни материали и иновативни обучения, които да носят добавена стойност на потребителите.</li> </ul>
<p>Очакваните резултати от обучението</p>	
<p>След завършването на курса обучаемите в дейността си като на старши експерти в организации за предоставяне на финансови услуги ще могат оптимално да използват съвременни информационни технологии за създаване, интегриране и преработване на специализирано дигитално съдържание. Обучаемите ще придобият знания за ефективно управление на вътрешните и външните комуникации в банката, креативно използване на дигиталните технологии за изследване на клиентско поведение и вземане на решения за нов дизайн на различни приложения за комуникация. Обучаемите ще подобрят уменията си да поднасят информация по интригуващ и интересен начин на клиентите, предоставяйки послания с добавена стойност в правилния момент през подходящ дигитален канал за комуникация; .</p>	
<p>Методи на обучение</p>	
<p>Методите на обучение са лекции, практически занятия и дискусии, свързани с повишаване на специфичните дигитални умения на старши експерти в организации за предоставяне на финансови услуги. Различните форми на обучение ще допринесат за придобиването от обучаемите на нови знания и развитие на умения в областта на информационните технологии за: решаване на проблеми с практически или теоретичен характер; ефективно управление на вътрешни и външни комуникации; креативно използване на дигиталните технологии за изследване на клиентско поведение и вземане на решения за нов дизайн на различни приложения за комуникация.</p>	
<p>Условия за провеждане</p>	
<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 мултимедия 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 старшия експерт в организация за предоставяне на финансови услуги, 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.</p>	



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

<b>Критерии за оценяване</b>
Текущ контрол на теоретичните знания и практическите умения, свързани с приложението на информационните технологии в дейността на старшия експерт в организация за предоставяне на финансови услуги. Приключване на обучението с дискусия и анализ на ползите от придобитите знания и специфични дигитални умения, както и критична оценка на цялостното обучение.
<b>Средства за оценяване</b>
Решаване на практически задачи за проверка на придобитите специфични дигитални умения с използване на теоретичните знания, свързани с темите на специализираното обучение.
<b>Условия за провеждане на оценяването</b>
Компютърна зала с персонален компютър за всеки обучаем, както и достъп до специализиран софтуер и бази данни, свързани с дейността на старшия експерт в банки и финансови институции.

### Учебно съдържание

№	I. ТЕМАТИЧЕН ПЛАН НА ЛЕКЦИИ	ЧАСОВЕ
1.	Приложение на информационните технологии: Създаване на текстово дигитално съдържание (Създаване на текстов документ в различни формати; Редактиране и съхраняване на текстов документ); Създаване на таблично дигитално съдържание (Основни елементи на електронните таблици; Създаване на електронни таблици; Прилагане на различни формати на данните; Работа с данни в готов модел на електронна таблица; Изработване на графични диаграми с примерни данни); Интегриране и преработване на дигитално съдържание (Прехвърляне на данни между няколко текстови документа; Вмъкване таблици и графични изображения в документ).	2
2.	Повишаване дигиталната компетентност на старшия експерт за ефективно управление на вътрешни и външни комуникации: Формиране на знания за особеностите, функционалностите и процесите в дигиталните канали на банката; Повишаване на познанията за наличните канали за вътрешна комуникация в дигитална среда между служителите в банката; Повишаване на познанията за наличните канали за външна комуникация в дигитална среда между служителите и клиентите на банката.	2
3.	Креативно използване на дигиталните технологии за изследване на клиентско поведение и вземане на решения за нов дизайн на различни приложения за комуникация: Повишаване на познанията за креативно използване на дигиталните технологии за изследване на клиентско поведение; Повишаване на познанията относно ефективни начини за вземане на решения за нов дизайн на различни приложения за дигитална комуникация в банката; Повишаване на познанията за създаване на атрактивни и обучителни материали и иновативни обучения, които да носят добавена стойност на потребителите.	2
<b>ОБЩО ЧАСОВЕ:</b>		<b>6</b>

№	II. ТЕМАТИЧЕН ПЛАН НА УПРАЖНЕНИЯ	ЧАСОВЕ
1.	Приложение на информационните технологии: Създаване на текстово дигитално съдържание (Създаване на текстов документ в различни формати; Редактиране и съхраняване на текстов документ); Създаване на таблично дигитално съдържание (Основни елементи на електронните таблици; Създаване на електронни таблици; Прилагане на различни формати на данните; Работа с данни в готов модел на електронна таблица; Изработване на графични диаграми с примерни данни);	2

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

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. Проектът се осъществява от КНСБ в партньорство с КРИБ, БСК, АИКБ, БТПП и МТСП



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

	Интегриране и преработване на дигитално съдържание (Прехвърляне на данни между няколко текстови документа; Вмъкване таблици и графични изображения в документ).	
2.	Повишаване дигиталната компетентност на старшия експерт за ефективно управление на вътрешни и външни комуникации: Формиране на знания за особеностите, функционалностите и процесите в дигиталните канали на банката; Повишаване на познанията за наличните канали за вътрешна комуникация в дигитална среда между служителите в банката; Повишаване на познанията за наличните канали за външна комуникация в дигитална среда между служителите и клиентите на банката.	2
3.	Креативно използване на дигиталните технологии за изследване на клиентско поведение и вземане на решения за нов дизайн на различни приложения за комуникация; Повишаване на познанията за креативно използване на дигиталните технологии за изследване на клиентско поведение; Повишаване на познанията относно ефективни начини за вземане на решения за нов дизайн на различни приложения за дигитална комуникация в банката; Повишаване на познанията за създаване на атрактивни и обучителни материали и иновативни обучения, които да носят добавена стойност на потребителите.	2
<b>ОБЩО ЧАСОВЕ:</b>		<b>6</b>