

ПРОГРАМА за неформално обучение за развитие на специфични дигитални умения

Икономическа дейност	92 Организиране на хазартни игри
Длъжност	35123011 Специалист, поддръжка приложения
Име на програмата	Дигитални умения и компетентности на служители на длъжност Специалист, поддръжка приложения
Брой часове	16
Общо представяне на програмата за обучение за всички идентифицирани дигитални умения	
<p>Програмата за неформално обучение „Дигитални умения и компетентности на служители на длъжност „Специалист, поддръжка приложения“ е разработена във връзка с технологичния напредък и дигитализацията на всички технологични процеси в сектора, което налага постоянното усъвършенстване и надграждане на знанията и уменията на служителите. Програмата обхваща използването на съвременни софтуерни решения, с които се оптимизират работните процеси. Създават се бази данни, които могат да се ползват от служители и клиенти за извличане на специфична информация и използването и за различни цели. В курса се дава възможност на обучаваните служители да се запознаят с основни функции на софтуерните решения, чрез които се подпомага ежедневната им работа.</p>	
Цели на обучението	
<p>Подобряване на дигиталните знания и умения на служителите на длъжност „Специалист, поддръжка приложения“, с цел личностно израстване и по-добро изпълнение на трудовите задължения. Предоставяне на възможности за изготвяне на анализи на база изготвените справки от приложенията, както и подобряване на познанията при прилагане на нормативната база при използване на дигиталните решения. Цел на обучението е и да се придобият специализирани знания за работа със софтуерните решения при извършване на услугите, предлагани от компанията – оператор в организиране на хазартни игри и използване на специализираната техника, както и практически насоки за оптимизиране на технологичните процеси при спазване на регулаторните рамки.</p>	
Наименование на темите	
Тема 1	<p>Специализирани системи използвани в работата на Специалист, поддръжка приложения – ETRM и STRM системи, както и специфични продукти и приложения на компанията:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Знания – Познава начини за работа с използваните от оператора ETRM и STRM системи, както и разработените продукти и приложения на компанията, като познава детайлно техните функционалности; • Умения – Свободно работи и навигира в различните менюта на приложенията. Свободно извлича различни видове данни.

	<ul style="list-style-type: none"> Компетентности – Прецизно работи със софтуера, като може да обясни на колеги правилното въвеждане и корекция на данни в приложенията.
Тема 2	<p>Защита на личните данни и поверителност:</p> <ul style="list-style-type: none"> Знания – Познава нормативната база във връзка с използването на лични данни, знае как се въвеждат, съхраняват и използват в софтуерите и приложенията. Умения – При въвеждане и достъпване на данни, посредством ETRM и STRM системите и приложенията, разработени и използвани от оператора, използва лични данни само за определените цели и по начин, опазващ ги от неправомерно разпространение. Компетентности – Използва коректно и точно придобитите дигитални умения, с цел спазване на нормативната база в областта на личните данни.
Тема 3	<p>Решаване на проблеми:</p> <ul style="list-style-type: none"> Знания – Познава функционално и на структурно ниво използваните ETRM и STRM системи и приложения, разработени и използвани от оператора. Познава начини за идентифициране на проблеми във функционирането им, както и начини за разрешаване на най-често срещаните проблеми. Запознат е с основните и най-често срещани проблемни ситуации, които могат да възникнат. Умения – Може да се справя с проблемни ситуации и разрешава казуси, да отговаря на въпроси на клиенти, възникнали във връзка с провеждането на дейността на компанията-оператор; Компетентности - Самостоятелно идентифицира и отстранява възникнали проблеми, свързани с нарушена функционалност на системите и приложенията.
Очакваните резултати от обучението	
<p>След завършването на курса, обучаваните ще познават на функционално и на структурно ниво използваните ETRM и STRM системи и приложения, разработени и използвани от оператора. Ще познават начините за разрешаване на възникнали проблеми и нормативната рамка при работа с лични данни и нейното прилагане. Очакваните резултатите от обучението са придобиване на детайлни знания и умения за работа с използваните приложения, идентифициране и разрешаване на проблеми, за въвеждане на данни, извличане на данни и използването им за различни цели.</p>	
Методи на обучение	
<p>Лекция: Използването на лекцията и нейната ефективност допринася за: ясно поставяне на целите;</p>	

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. 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.

Практическо занятие:

Дейност, при която самостоятелно или под наблюдение на учител, обучаващите ще извършват разнообразни действия за овладяване на практически умения и навици.

Условия за провеждане

Осигуряване на необходимите преподаватели – обучители;
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.

Критерии за оценяване

За средство 1:

- Демонстрирани са теоретични знания, свързани с използваните ETRM и CTRM системи и приложения, разработени и използвани от оператора

За средство 2:

- Демонстрирани са дигитални умения при осъществяване на дейности с използваните ETRM и CTRM системи и приложения, разработени и използвани от оператора

Средства за оценяване

Средство 1:

- 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 или симулирана работна среда

Учебно съдържание

№	I. ТЕМАТИЧЕН ПЛАН НА ЛЕКЦИИ	ЧАСОВЕ
1.	Специализирани системи използвани в работата на Специалист, поддръжка приложения – ETRM и STRM системи, както и специфични продукти и приложения на компанията:	4
2.	Защита на личните данни и поверителност:	1
3.	Решаване на проблеми:	3
ОБЩО ЧАСОВЕ:		8

№	II. ТЕМАТИЧЕН ПЛАН НА УПРАЖНЕНИЯ	ЧАСОВЕ
1.	Специализирани системи използвани в работата на Оператор, център по телекомуникации – казино мениджмънт система, тикет система:	4
2.	Защита на личните данни и поверителност:	1
3.	Решаване на проблеми:	3
ОБЩО ЧАСОВЕ:		8