

ПРОГРАМА за неформално обучение за развитие на специфични дигитални умения

Икономическа дейност	92 Организиране на хазартни игри
Длъжност	42223003 Оператор, център за телекомуникационни услуги
Име на програмата	Дигитални умения и компетентности на служители на длъжност Оператор, център за телекомуникационни услуги
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 „Оператор, център за телекомуникационни услуги“ 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 „Оператор, център за телекомуникационни услуги“, 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 Оператор, център по телекомуникации – казино мениджмънт система, тикет система:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Знания – Познава начини за работа с използваната от оператора казино мениджмънт система /CMS/. Познава начини за работа с тикет система; • Умения – Свободно работи и навигира в различните менюта на приложенията. Свободно извлича различни видове данни. • 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. • Умения – При въвеждане и достъпване на данни посредством казино мениджмънт системата /CMS/ и/или тикет система, 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 начини за работа с използваният от оператора CMS софтуер, и начини за съдействие при разрешаване на проблеми на клиенти, свързани с регистрацията им в системата и участието им в игрите. Запознат е с основните и най-често срещани проблемни ситуации, които могат да възникнат. Познава принципите на работа на тикет системата; • 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 леки технически проблеми с електронното оборудване. Идентифицира и формулира проблемите на клиентите с цел по-бързото им разрешаване;
Очакваните резултати от обучението	
<p>След завършването на курса, обучаваните ще познават и ще могат да работят с казино мениджмънт система /CMS/ и тикет система. 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 основни знания и умения за въвеждане на данни, извличане на данни и използването им за различни цели., както и работа със специализиран софтуер във връзка с приемане на залози, проверка и изплащане на печалби, регистрация на клиенти и други услуги, предлагани от компанията.</p>	
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;</p>	

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 със специализиран софтуер

За средство 2:

- Демонстрирани са дигитални умения при осъществяване на дейности със специализиран софтуер

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



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

Учебно съдържание

№	I. ТЕМАТИЧЕН ПЛАН НА ЛЕКЦИИ	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:	2
3.	Решаване на проблеми:	2
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:	2
3.	Решаване на проблеми:	2
ОБЩО ЧАСОВЕ:		8