



Профил на дигиталните умения/компетентности на ключова длъжност/професия

I. Описание на длъжността/професията.

Код и наименование на Икономическа дейност/сектор, съгл. КИД-2008	Сектор 10,3 Преработка и консервиране на плодове и зеленчуци, без готови ястия.
Код и наименование на длъжността/професията, съгл. НКПД-2011	код по НКПД 41102005, Технически сътрудник
Алтернативни наименования и код на длъжността/професията	Технически изпълнител - НКПД 41102006 Технически организатор- НКПД 41102007 Секретар – НКПД 41202001 Офис мениджър- НКПД 33413004 Асистент, офис - НКПД 33433011

www.eufunds.bg

<p>Общо описание на длъжността/професията</p>	<p>Осигурява безпроблемно протичане на деловата дейност на звената в организацията или офиса, като предоставя административни услуги и техническо съдействие, координира и обработва информационни потоци, изпълнява различни офис и административни задачи в съответствие с установените процедури в компанията</p> <p>Основни задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Осъществява електронна бизнес кореспонденция, предава и получава информация по телефон, електронна поща и интернет платформи, отговаря на телефонни и електронни запитвания и ги препраща до компетентните лица • Организира графика за срещи и помощ за следене на дневния ред на дейностите, участва във видеоконференции и уебинари • Записва, обработва, сортира, класифицира и попълва информация, отговаря на запитвания и искания за информация и документи при осигуряване на високо ниво на обслужване, такт, дискретност и поверителност • Контактна с външни и вътрешни клиенти, организира срещи и заседания, осигурява необходимите материали и уведомява участниците за времето, мястото и дневния ред на заседанията , води протокол на заседанията • Управлява документи на електронен и хартиен носител (списъци с данни за контакт, поща, набор на текстове, фотокопиране, сканиране, картотекиране и архивиране) • Извършва регистрацията на данни и информация в предназначенията за целта фирмени и държавни регистри, извлича необходимата информация от тях по електронен път • Използва в работата си офис техника(преносими и настолни компютри , периферни устройства като принтери, скенери, копирни машини и др.,) следи за нейната изправност , предприема действия по организиране на профилактика и ремонт на техниката; <p>Отговорности:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отговаря за спазване на изискванията на Европейския съюз (ЕС) относно Регламент за защита на личните данни (GDPR). • Спазва нормите и разпоредбите, разписани в политиката по защита на личните данни на организацията и принципа на конфиденциалност при разпространението на информацията
--	---

www.eufunds.bg

II. Рамка (списък) на дигиталните компетентности на длъжността/професията.

Общи дигитални компетентности, съгласно DigComp 2.1		
Област на компетентност	Наименование на общата дигитална компетентност	Изисквано ниво и подниво
Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни	1.2. Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание	Напреднало, подниво 5
	1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание	Напреднало, подниво 5
Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество	2.1 Взаимодействие чрез дигитални технологии	Средно, подниво 4
	2.2 Споделяне чрез дигитални технологии	Средно, подниво 4
	2.5. Онлайн етикет	Напреднало, подниво 5
Област на компетентност 4: Безопасност	4.1.Защита на устройства	Средно, подниво 4
	4.2. Защита на личните данни и поверителност	Напреднало, подниво 5
Специфични за длъжността/професията дигитални компетентности		
Област на компетентност, съгл. DigComp 2.1	Наименование на специфичната дигитална компетентност	Изисквано ниво и подниво, съгл. DigComp 2.1
Област на компетентност 1. Грамотност, свързана с информация и данни	Работа с електронни регистри	Средно, подниво 4
	Работа със софтуер за управление на връзките с клиенти	Средно, подниво 4
Област на компетентност 3. Създаване на съдържание	Работа с офис приложения (MS Office)	Средно, подниво 4
Област на компетентност 5. Решаване на проблеми	Решаване на проблеми с офис техника (компютри и периферни устройства)	Средно, подниво 3

III. Описание на общите дигитални компетентности.

Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1	1.2 Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание
Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.	1: Грамотност, свързана с информация и данни

www.eufunds.bg

Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Анализира, сравнява и критично оценява достоверността и надеждността на източниците на данни, информация и дигитално съдържание. Анализира, интерпретира и оценява критично данни, информация и дигитално съдържание.
Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владеене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Напреднало ниво, подниво 5
Описание на изискваното ниво и подниво на владеене, съгл. DigComp 2.1.	Освен да напътства останалите, може да: <ul style="list-style-type: none"> • направи оценка на достоверността и надеждността на различни източници на данни, информация и дигитално съдържание; • направи оценка на различни данни, информация и дигитално съдържание.
Необходими знания	<ul style="list-style-type: none"> • Интерпретира правилно съществената от несъществената информация, която запазва и съхранява в дигитална среда • Различава информацията базирана на факти, данни и изследвания и от такава базирана на лично мнение • Познава методи и инструменти, които валидират верността на данните и осигуряват механизми за тяхното възстановяване при липсващи или изтрети данни • Познава принципите за работа с фирмени база данни – търсене на конкретни данни, въвеждане на данни, сортиране, извличане на информация по определени показатели, включително изготвяне на графики и таблици
Необходими умения	<ul style="list-style-type: none"> • Прилага различни техники и подходи за оценка на входяща информация • Използва различни начини за оценка и проверка на верността и надеждността на входящата информация • Съставя справки, отчети и анализи по точно зададени критерии. • Оценява обективността, точността и надеждността на информацията, с която работи в дигитална среда
Поведения, които характеризират владеенето на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Проверява прецизно коректността на входящата цифрова информация, като използва различни подходи за проверка

----- www.eufunds.bg -----

	<ul style="list-style-type: none"> • Оценява дигитална информация, включително информация, публикувана свободно в социалните медии, като използва подходящи критерии за определяне на достоверността и надеждността на източниците и съдържанието • Правилно подбира и използва обективни техники и методи за набавяне и анализ на информация в дигитална среда • Уверява се, че цифровата информация, с която борава, е точна и надеждна преди да я представи за разглеждане на други лица
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Оптимизиране на бизнес процесите на базата на своевременна оценка на цифрови данни и информация • Обработване на входяща поща

Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1	1.3 Управление на данни, информация и дигитално съдържание
Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.	1: Грамотност, свързана с информация и данни
Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Организира, съхранява и извлича данни, информация и съдържание в дигитална среда. Организира ги и ги обработва в структурирана среда
Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владеене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Напреднало ниво, подниво 5
Описание на изискваното ниво и подниво на владеене, съгл. DigComp 2.1.	Освен да напътства останалите, може да: <ul style="list-style-type: none"> • борава с информация, данни и съдържание за по-лесното им организиране, съхранение и извличане • извършва тяхната организация и обработка в структурирана среда.
Необходими знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава принципите на организация на операционните системи и принципите за компютърна обработка на информацията • Притежава познания относно начина на организиране, съхраняване и извличане на данни, информация и съдържание

----- www.eufunds.bg -----

	<ul style="list-style-type: none"> • Описва начините за управление на файлове и папки като копиране, преместване, изтриване, архивиране
Необходими умения	<ul style="list-style-type: none"> • Използва подходящи дигитални инструменти за повишаване ефективността на управление на данни • Избира най-подходящите програми и приложения за създаване и обработка на дигитална информация, като взема предвид спецификата на задачите, които изпълнява • Съхранява обработени данни, документи и информация в подходящ формат и структура • Извлича и проверява точно записи на клиенти
Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Намира бързо вътрешни документи в дигитална среда, необходими за изпълнение на работата му/й • Правилно подбира и използва подходящи процедури за съхранение на данни, за да осигури сигурност и надеждност на информацията • Проверява старателно за пропуски или несъответствия във въведените данни, като използва различни функционалности като филтри и други
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Систематизиране на входящата и изходяща информация и кореспонденция; • Обработване на документи, заявки; • Съхраняване и организиране на фирмена документация

Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1	2.1 Взаимодействие чрез дигитални технологии
Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.	2: Комуникация и сътрудничество
Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Взаимодейства чрез различни дигитални технологии и разбира подходящите дигитални средства за комуникация за даден контекст.
Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Средно, подниво 4
Описание на изискваното ниво и подниво на владене, съгл. DigComp 2.1.	Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да:

www.eufunds.bg

	<ul style="list-style-type: none"> • извършва ясно дефинирани и рутинни взаимодействия с помощта на дигитални технологии; • избере и използва рутинни инструменти за цифрово сътрудничество, въз основа на нуждите и контекста
Необходими знания	<ul style="list-style-type: none"> • Притежава познания за различни дигитални технологии за взаимодействие • Различава разнообразни комуникационни инструменти, необходими за работа с вътрешни и външни клиенти • Знае как да насочва информацията по правилния начин, чрез удачен електронен канал и към правилните страни (електронна поща, чат, платформа за комуникация и т.н) • Познава начините на работа с различни софтуери и платформи за видеоконферентни разговори
Необходими умения	<ul style="list-style-type: none"> • Прилага точно начин на дигитална комуникация спрямо спецификите на колегите или клиентите, с които взаимодейства • Използва различни комуникационни инструменти като имейл, съобщения, за да комуникира с клиенти, колеги и мениджъри. • Ползва софтуер за управление на съдържанието за интегриране на медии и текст, съдържание в онлайн системи, като уебсайтове, платформи, приложения и социални медии, за издаване и разпределение.
Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Използва подходящ стил и разнообразни дигитални средства при общуване с различни хора в компанията, когато ги информира за дейности и събития. • Прилага по подходящ спрямо целевата аудитория начин информацията от база-данни и таблици, като използва диаграми и графики • Съобразява точно подходящите дигитални средства за комуникация с вътрешни и външни клиенти спрямо конкретната ситуация
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Поддържане на дневници, насрочване на срещи, организиране на пътуване • Получаване, създаване и разпространение на служебна информация посредством електронна поща до колеги, клиенти и партньори на предприятието • Планиране на събития и логистика

Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1	2.2 Споделяне чрез дигитални технологии
---	--

----- www.eufunds.bg -----

Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.	2: Комуникация и сътрудничество
Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Споделя данни, информация и дигитално съдържание чрез подходящи дигитални технологии. Действа като посредник, запознат е с практиките за цитиране и позоваване.
Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владеене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Средно, подниво 4
Описание на изискваното ниво и подниво на владеене, съгл. DigComp 2.1.	Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да: <ul style="list-style-type: none"> • борави с подходящи дигитални технологии за споделяне на данни, информация и дигитално съдържание; • обясни как да се посредничи за споделяне на информация и съдържание чрез дигитални технологии; • илюстрира практики за цитиране и позоваване.
Необходими знания	<ul style="list-style-type: none"> • Разбира критериите за избор на различни устройства и начините за комбиниране на подходящите технологии за даден контекст за дигитална комуникация и споделяне • Познава основните техники за ефективна комуникация и начини за дигитален обмен на информация • Знае за разпространението на какъв тип информация каква дигитална технология е подходящо да използва • Разбира принципите за работа в онлайн среда и начините за споделяне на данни и информация при съвместна работа с колеги от различни звена
Необходими умения	<ul style="list-style-type: none"> • Търси и споделя успешно информация онлайн на заинтересованите звена в организацията • Използва различни комуникационни инструменти като имейл, съобщения да комуникира с клиенти, колеги и мениджъри. • Събира и споделя цифрово съдържание, което е интересно и полезно за другите • Прилага подходящи практики за цитиране и позоваване при споделяне на данни и информация.
Поведения, които характеризират владеенето на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Използва по подходящ начин разнообразни дигитални средства, за да комуникира и споделя чрез тях дигитално съдържание

www.eufunds.bg

	<ul style="list-style-type: none"> • Търси активно информация от колеги и заинтересовани страни при извършване на съвместни дейности, с цел ефикасност на усилията и ефективност на резултатите. • Предоставя навременна, точна и пълна информация по електронен и достъпен начин, ясно и недвусмислено • Оказва навременно съдействие на членовете на екипа относно въпроси, касаещи общата работа, като им изпраща по електронна поща необходимата информация
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Поддържане на дневници, насрочване на срещи, организиране на пътуване • Събиране и споделяне на информация за различни процеси и събития вътре и извън компанията

Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1	2.5 Онлайн етикет
Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.	2: Комуникация и сътрудничество
Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Познава поведенческите норми и ноу-хау, докато използва дигитални технологии и взаимодейства в дигитална среда. Адаптира комуникационните стратегии към специфичната аудитория и осъзнава културното многообразие и различията между поколенията в дигитална среда.
Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Напреднало, подниво 5
Описание на изискваното ниво и подниво на владене, съгл. DigComp 2.1.	Освен да напътства останалите , може да: <ul style="list-style-type: none"> • Прилага различни поведенчески норми и ноу-хау, докато използва дигитални технологии и взаимодейства в дигитална среда • Прилага различни комуникационни стратегии в дигитална среда към аудиторията • прилага различни аспекти на културното многообразие и различията между поколенията в дигитална среда
Необходими знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава принципите и спецификата на работа в дигитална среда с вътрешни и външни клиенти - правилата, начина на работа, потребностите и приоритетите

www.eufunds.bg

	<ul style="list-style-type: none"> • Демонстрира знания за етичните норми на поведение и бизнес етикета при делово общуване в онлайн пространството • Тълкува различните аспекти на културното многообразие и различията между поколенията в дигитална среда.
Необходими умения	<ul style="list-style-type: none"> • Избира подходящи комуникационни методи и стратегии, адаптирани към аудиторията • Изпраща кратки, вежливи, електронни съобщения • Адаптира най-подходящите поведенчески норми и ноу-хау, докато използва дигитални технологии и взаимодействия в дигитална среда;
Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Правилно структурира съобщенията в дигитална среда съобразно изискванията за онлайн етикет • Спазва корпоративната идентичност, като при изпращане на съобщения ги съобразява с фирмената онлайн политика и изисквания за визуализация (лога, емблеми и т.н.) • Използва служебната електронна поща само по предназначени и единствено за служебни цели
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Организиране на събитие • Общуване с клиенти, колеги, мениджмънт

Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1	4.1. Защита на устройства
Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.	4. Безопасност
Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Защитава устройствата и дигиталното съдържание и разбира рисковете и заплахите в дигиталната среда. Запознат е с мерките за безопасност и сигурност и обръща необходимото внимание на надеждността и поверителността.
Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Средно, подниво 4
Описание на изискваното ниво и подниво на владене, съгл. DigComp 2.1.	Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да:

----- www.eufunds.bg -----

	<ul style="list-style-type: none"> • систематизира начини за защита на своите устройства и дигитално съдържание; • разграничава рисковете и заплахи в дигитална среда; • подбира мерки за безопасност и сигурност; • обяснява начини за отделяне на необходимото внимание на надеждността и поверителността.
Необходими знания	<ul style="list-style-type: none"> • Разбира как злонамерен софтуер може да зарази и нанесе вреди на устройствата и данните и информацията, с които работи • Познава рисковете за сигурността при работа онлайн Разбира начините за защита на файлове с криптиране или с пароли • Познава основни функции на защитните стени и на антивирусните програми за защита на устройството и операционната система, в която работи
Необходими умения	<ul style="list-style-type: none"> • Използва филтри на електронната поща за защита срещу нежелани или злонамерени съобщения • Използва пароли или криптиране, за да защити програмите, файловете и устройствата, на които работи • Прилага антивирусни програми на устройствата си и ги актуализира редовно
Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Своевременно коригира достъпа до информация, която съхранява на персоналните устройства, директории и приложения, които използва в работата си • Осигурява успешна защита от злонамерени действия електронната среда, в която работи, като използва надеждни пароли за достъп до операционната система и софтуерните програми и инструменти, които са приложими за дейността на длъжността • Предприема целенасочени действия за запазване на поверителността на фирмената информация, като следва фирмените правила и процедури за защита на информацията
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Избягване на действия като отваряне на несигурни уеб страници, сваляне на подозрителни файлове, споделяне на данни в незащитени уеб страници за осигуряване на безопасна работа в уеб пространството • Осигуряване на защита на електронната среда за безопасна работа в уеб пространството • Предприемане на мерки за защита на търговската документация и кореспонденция с клиенти

----- www.eufunds.bg -----

Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1	4.2 Защита на личните данни и поверителност
Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.	4: Безопасност
Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Защитава личните данни и поверителността в дигитална среда. Разбира по какъв начин да използва и споделя лична идентифицираща информация, като същевременно е в състояние да защити себе си и другите от вреда. Разбира, че дигиталните услуги използват „Политика за поверителност“, за да информират как се използват личните данни.
Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владеене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Напреднало , подниво 5
Описание на изискваното ниво и подниво на владеене, съгл. DigComp 2.1.	Освен да напътства останалите може да: <ul style="list-style-type: none"> • прилага подходящи начини за защита на личните данни и поверителността в дигитална среда • оценява най-подходящите начини за използване и споделяне на лична информация, като същевременно защитава себе си и другите от нежелани последици; • обяснява съдържанието на декларациите за поверителност, относно начина на използване на личните данни.
Необходими знания	<ul style="list-style-type: none"> • Прилага принципите за разпространение на чужди лични данни, които са станали достъпни по време на изпълнение на служебните задължения • Разбира мерките за защита на личните данни в електронен формат и на различни дигитални носители • Тълкува изискванията на Европейския съюз относно Регламента за защита на личните данни (GDPR) • Демонстрира знания за разпознаване на нарушения на сигурността и поверителността в дигитална среда; • Разчита онлайн заплахите за поверителността и знае как да практикува ефективни стратегии за защита на личните данни от злонамерен софтуер и технологии за събиране на данни,
Необходими умения	<ul style="list-style-type: none"> • Избира мерките за дигитална защита на личните данни в компанията

www.eufunds.bg

	<ul style="list-style-type: none"> • Оценява информацията, която споделя в уеб пространството и използва подходящите настройки за управление на фирмените профили, за да не допуска споделяне на лични данни или конфиденциална информация. • Организира правилното съхранение и опазване на лични данни, като следва стриктно политиките за защита на личните данни; • Изгражда система за заключване на електронните устройства по сигурен начин
Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • При използването на браузъри и устройства, въвежда ръчно данните си за достъп и не допуска да бъдат автоматично съхранени, с цел да избегне достъп на неоторизирани лица. • Избира сложни пароли за защита на информацията, като периодично ги променя; • Оценява правилно подходящата ситуация, за да предостави по електронен път лични данни, като при необходимост се допитва до указанията по темата • Насочва фирмена информация само до оторизирани за получаване лица, като проверява внимателно изписаните адреси преди изпращане
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Работа с документи /договори/ • Използване и споделяне на лична и служебна информация • Обмяна по безопасен начин на документи в дигитална среда • Прилагане на политиките на компанията за защита на лични данни

IV. Описание на специфичните дигитални компетентности.

Наименование на дигиталната компетентност	Работа с електронни регистри
Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.	1: Грамотност, свързана с информация и данни
Описание на дигиталната компетентност	Извършва точна и своевременна регистрация на необходимите данни и информация в предназначенията за целта фирмени и държавни регистри. Използва по предназначение предоставяните електронни услуги в регистрите и преценява в кой момент какви документи да приложи, за да извлече необходимата информация.
Сходна обща дигитална компетентност от DigComp 2.1.	1.3 Управление на данни, информация и дигитално съдържание

----- www.eufunds.bg -----

Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владее на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Средно, подниво 4
Описание на нивата и поднивата на владее на дигиталната компетентност:	
Основно ниво	Подниво 1: На основно ниво на владее и с напътствие, може да: <ul style="list-style-type: none"> • Определи по какъв начин да идентифицира подходящия регистър за извличане на необходимата информация
	Подниво 2: На основно ниво и самостоятелно, с подходящо напътствие, когато е необходимо, може да: <ul style="list-style-type: none"> • Определи по какъв начин да идентифицира подходящия регистър за извличане на необходимата информация
Средно ниво	Подниво 3: Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да: <ul style="list-style-type: none"> • Извършва ясно дефинирани и рутинни взаимодействия с различните регистри
	Подниво 4: Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да: <ul style="list-style-type: none"> • Организира информация, данни и съдържание за лесно извличане на информация от подходящите регистри
Напреднало ниво	Подниво 5: Освен да напътства останалите, може да: <ul style="list-style-type: none"> • Работи със специфични функции на различните регистри
	Подниво 6: На напреднало ниво на владее, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да: <ul style="list-style-type: none"> • Работи със сложни функции на различните регистри • Варира с използването на най-подходящите функции
Високо специализирано ниво	Подниво 7: На високо специализирано ниво на владее може да:

www.eufunds.bg

	<ul style="list-style-type: none"> Създава решения на сложни, ограничено дефинирани проблеми, при работа с различни регистри Интегрира знанията си, с цел да допринесе за професионалната практика и знания и да напътства останалите при , при работа с различни регистри
	<p>Подниво 8: На най-напредналото и специализирано ниво на владеене, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> Създава решения за справяне със сложни проблеми , които се отнасят до използването на възможните и най-сложни функционалности на регистрите Обучава колеги за работа с различни регистри
Необходими знания	<ul style="list-style-type: none"> Познава спецификите на отделните регистри; Познава принципите на работа на различните регистри; Разбира и се ориентира във функционалностите на различните регистри
Необходими умения	<ul style="list-style-type: none"> Прилага мерките за защита на личните данни, приети от различните регистри Използва ефективно квалифициран електронен подпис Предоставя идентифицираща информация според изискванията
Поведения, които характеризират владеенето на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> Използва ефективно функциите за работа с различни регистри, като извлича, обработва и попълва информация Постига качествено изпълнение на поставените задачи, като работи с електронни регистри Търси и извлича точно информация от регистрите, съгласно зададени критерии
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> Извличане на различни справки за служители на компанията Проверка на контрагенти и партньори

Наименование на дигиталната компетентност	Работа със софтуер за управление на връзките с клиенти
Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.	1.Грамотност, свързана с информация и данни
Описание на дигиталната компетентност	Използва целенасочено и спрямо изискванията на работата си функциите на специализиран софтуер за управление на връзката с клиенти, като събира, съхранява и анализира информация за клиенти,

----- www.eufunds.bg -----

	доставчици, партньори, чрез наличните инструменти в софтуера .Осъществява съхранение и анализ на входящата информация свързана с клиентите в софтуера.
Сходна обща дигитална компетентност от DigComp 2.1.	1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание
Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владееене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Средно, подниво 4
Описание на нивата и поднивата на владееене на дигиталната компетентност:	
Основно ниво	Подниво 1: На основно ниво на владееене и с напътствие, може да: <ul style="list-style-type: none"> • Определи по какъв начин да организира, съхранява и извлича данни, информация и съдържание по лесен начин, като използва софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти
	Подниво 2: На основно ниво и самостоятелно, с подходящо напътствие, когато е необходимо, може да: <ul style="list-style-type: none"> • Определи по какъв начин да организира, съхранява и извлича данни, информация и съдържание по лесен начин, като използва софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти • Установи къде да ги организира по лесен начин в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти.
Средно ниво	Подниво 3: Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да: <ul style="list-style-type: none"> • Въвежда, подбира данни, информация и съдържание, с цел да ги организира, съхранява, редактира и извлича по рутинен начин, като използва софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти
	Подниво 4: Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да: <ul style="list-style-type: none"> • Въвежда, организира информация, данни и съдържание за лесно съхранение и извличане, като използва софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти; • Организира информация, данни и съдържание в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти • Организира информация, данни и съдържание за лесно извличане на информация

----- www.eufunds.bg -----

Напреднало ниво	<p>Подниво 5: Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> Анализира информация, данни и съдържание за по-лесното им въвеждане, организиране, съхранение и извличане, като използва софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти
	<p>Подниво 6: На напреднало ниво на владееене, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> Адаптира управлението на информация, данни и съдържание за най-подходящото и лесно извличане и съхранение, като използва софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти Сегментира и адаптира за организиране и обработка по най-подходящ начин в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти
Високо специализирано ниво	<p>Подниво 7: На високо специализирано ниво на владееене може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> Създава решения на сложни, ограничено дефинирани проблеми, които са свързани с управление на данни, информация и съдържание за тяхната организация, съхранение и извличане в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти Напътства останалите при работа с различни функционалности на софтуера чрез създаване на: работни схеми; работни процеси; диаграми; протоколи; инструкции и извличане и експортиране на разнообразни данни за клиентите
	<p>Подниво 8: На най-напредналото и специализирано ниво на владееене, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> Създава решения за справяне със сложни проблеми с множество взаимосвързани фактори, които се отнасят до управлението на данни, информация и съдържание за тяхната организация, съхранение и извличане при работа със софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти Обучава колеги за работа със софтуера Показва ролята на всеки един член и отговорностите му при използване на софтуера Актуализира работните схеми и процеси при настъпването на административни или оперативни промени
Необходими знания	<ul style="list-style-type: none"> Познава начините за извличане и анализиране на необходимата за целите си информация при работа със софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти

www.eufunds.bg

	<ul style="list-style-type: none"> • Притежава знания за това как да превключи между различни функции на системата за управление на клиентските данни • Познава функционалностите на софтуера за управление на взаимоотношенията с клиенти във връзка с управлението на контактните данни на клиентите и изготвяне на анализи, справки и доклади
Необходими умения	<ul style="list-style-type: none"> • Работи с единна база данни (склад за данни, хранилище, data warehouse), в която се съхраняват сведения за взаимодействието с клиентите • Използва информацията събрана от различни канали за взаимодействие с клиентите: телефонни позвънявания, електронна поща, регистрационни форми на уеб-сайтовете, чатове, социални мрежи, като я въвежда и съхранява в софтуера за управление на връзките с клиенти. • Проследява и обработва информация, свързана с клиентските заявки в софтуер за управление на връзките с клиенти • Поддържа клиентски данни в информационната системата
Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Предоставя своевременно информацията до заинтересованите отдели чрез софтуера за управление на връзките с клиенти • Оперира с различни данни за клиентите, като използва ефективно различните функционалности на софтуера за управление на взаимоотношенията с клиенти • Осигурява справки и доклади за клиентите по искане на ръководството, като използва софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Съхраняване на важна информация за клиентите заедно със съобщенията им • Предоставяне на информирано и персонализирано клиентско обслужване • Подобряване взаимоотношенията с клиентите

Наименование на дигиталната компетентност	Работа с офис приложения (MS Office)
Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.	3.Създаване на дигитално съдържание

www.eufunds.bg

Описание на дигиталната компетентност	Използва продуктите на офис пакет (MS Office) в работата си с всички функционалности, които са приложими. Създава, редактира, организира и извлича дигитално съдържание в различни формати, като използва текстообработваща програма, програма за електронни таблици, бази данни, презентационна програма, електронна поща.
Сходна обща дигитална компетентност от DigComp 2.1.	3.1.Разработване на дигитално съдържание
Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владее на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Средно ниво 4
Описание на нивата и поднивата на владее на дигиталната компетентност:	
Основно ниво	Подниво 1: На основно ниво и с насоки може да: <ul style="list-style-type: none"> Идентифицира начини за създаване и редактиране на обикновено дигитално съдържание в прост формат, като използва пакет с приложения за офиса, (напр. Microsoft Office).
	Подниво 2: На основно ниво самостоятелно и с общо напътствие, когато е необходимо може да: <ul style="list-style-type: none"> Идентифицира начини за създаване и редактиране на обикновено съдържание в прост формат, използвайки приложения на офис пакет (MS Office)
Средно ниво	Подниво 3: Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да: <ul style="list-style-type: none"> Посочи начинът на създаване и редактиране създава и редактира рутинно съдържание, като използва пакет с приложения за офиса, (напр. Microsoft Office).
	Подниво 4: Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да: <ul style="list-style-type: none"> Посочи начините за създаване и редактиране на нерутинно съдържание, като използва пакет с приложения за офиса, (напр. Microsoft Office). Създаде дигитално съдържание в избран софтуер, като използва приложения на офис пакет (MS Office)
Напреднало ниво	Подниво 5:

----- www.eufunds.bg -----

	<p>Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Създава и редактира дигитално съдържание в разнообразни формати според нуждите на изпълняваната задача, като използва пакет с приложения за офиса (напр. Microsoft Office). • Покаже възможни варианти за създаване на дигитално съдържание, като използва пълноценно приложения на офис пакет (MS Office) <p>Подниво 6: На напреднало ниво на владееене, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Променя дигитално съдържание, използвайки най-подходящите офис приложения (MS Office) • Изразява себе си по най- успешния начин, като избира най-подходящите инструменти за създаване на сложно дигитално съдържание
Високо специализирано ниво	<p>Подниво 7: На високо специализирано ниво на владееене може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Създава решения на сложни, ограничено дефинирани проблеми, които са свързани със създаване и редактиране на дигитално съдържание в различни формати и множество взаимосвързани фактори, които се отнасят до създаването , редактирането и организирането на документация използвайки най-подходящите офис приложения (MS Office) • Интегрира знанията си, с цел да допринесе за професионалната практика и знания и да напътства останалите при управлението на данни, информация и съдържание, <p>Подниво 8: На най-напредналото и специализирано ниво на владееене, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Създава сложно съдържание за решаване на сложни проблеми, в което се комбинират различни приложения на пакета за офиса, напр. таблици и изображения в текст и в презентации, анимации, звук в презентации и др.; • Използва различни пакети с приложения за офиса.
Необходими знания	<ul style="list-style-type: none"> • Притежава знания за основни приложения на офис пакет (Microsoft Office) като текстообработка (Word), електронни таблици (Excel), презентации (PowerPoint), бележки (OneNote), електронна поща (Outlook), Publisher и бази данни (Access) и обяснява предимствата и недостатъците им

----- www.eufunds.bg -----

	<ul style="list-style-type: none"> • Познава възможностите на приложението на пакета за електронна поща (Outlook) за ежедневна комуникация в предприятието и извън него. • Демонстрира знания и напътства останалите относно инсталиране, преинсталиране, актуализиране и деинсталиране на приложенията на офис пакета на различни устройства • Описва необходимите реквизити при съставянето на отчетни документи, използвайки стандартни функции и инструменти
Необходими умения	<ul style="list-style-type: none"> • В зависимост от целите преценява правилно кое приложение на офис пакета да използва • Използва редактори за създаване и поддръжка на шаблонни интернет страници и/или блогове свързани с офис дейностите • Пресъздава точно и ясно информацията в изработените чрез приложенията на пакета за офиса документи • Работи с формуляри за въвеждане на данни, извлича информация по определени критерии, прави изчисления , използвайки пълноценно функционалностите на офис приложенията • Прилага умения за работа с основни текстообработващи програми, създаване на таблици и бази данни за създаване на справки и отчети
Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Постига качествено изпълнение на поставените задачи, чрез пълноценно използване на възможностите на основни текстообработващи програми, таблици, бази данни за създаване и редактиране на документи • Използва електронна поща (office communicator) или други електронни канали за комуникация, възприети в предприятието, за да поддържа колегите си информирани и да събира данни, необходими за неговата/нейната работа. • Изпълнява точно задачи, изискващи изготвяне на различни видове документи (справки; протоколи, отчети и др.), като използва в пълен обем функциите на офис приложения • Създава и редактира документи, използвайки успешно програма за текстообработка (Microsoft Word). • Организира и анализира данни в таблични форми при ефективна работа със софтуер за електронни таблици. (Microsoft Excel) • Създава ефективни презентации в зависимост от целевата група
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Създаване и редактиране на доклади, презентации, правила и процедури. • Анализ и представяне на данни

www.eufunds.bg

	<ul style="list-style-type: none"> Изготвяне и водене на отчети, справки и др. документи и информация, свързани с работата с клиенти
--	---

Наименование на дигиталната компетентност	Решаване на проблеми с офис техника (компютри и периферни устройства)
Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.	5. Решаване на проблеми
Описание на дигиталната компетентност	Установява възникналите хардуерни и софтуерни проблеми с офис техниката, като предава информацията за по-сложни такива към технически специалисти. Предлага решения на проблеми, свързани с операционната система, приложни и антивирусни програми и достъп до мрежови услуги, които се използват на конкретно работно място.
Сходна обща дигитална компетентност от DigComp 2.1.	5.1 Решаване на технически проблеми
Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владее на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Средно, 3
Описание на нивата и поднивата на владее на дигиталната компетентност:	
Основно ниво	<p>Подниво 1:</p> <p>На основно ниво на владее и с напътствие, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> Идентифицира прости технически проблеми при работа с устройства и използване на дигитална среда - възникнали рутинни и често срещани проблеми с хардуер Идентифицира прости решения за решаване на проблема <p>Подниво 2:</p> <p>На основно ниво и самостоятелно, с подходящо напътствие, когато е необходимо, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> Идентифицира прости технически проблеми при работа с устройства и използване на дигитална среда-възникнали рутинни и често срещани проблеми с хардуер Идентифицира прости решения за решаване на проблема
Средно ниво	Подниво 3: :

----- www.eufunds.bg -----

	<p>Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> Показва ясно дефинирани и рутинни технически проблеми при работа с устройства и използване на дигитална среда Избира ясно дефинирани и рутинни методи за отстраняване на възникналия проблем
	<p>Подниво 4: Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> Разграничава техническите проблеми при работа с устройства и използване на дигитална среда като варира с използването на най-подходящите методи за отстраняване на възникналия проблем. Избира решение на проблема, като организира и контролира аварийните ремонти и изготвя график за планови ремонти
Напреднало ниво	<p>Подниво 5: Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> Оценява техническите проблеми при работа с устройства и използване на дигитална среда Прилага решение за самостоятелно отстраняване на възникнал хардуерен технически проблем – стартиране на програми за диагностика
	<p>Подниво 6: На напреднало ниво на владееене, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> Оценява техническите проблеми при работа с устройства и използване на дигитална среда и самостоятелно да отстрани възникнал софтуерен технически проблем – рестартиране на компютъра, преинсталиране на програмата, която е показала дефект
Високо специализирано ниво	<p>Подниво 7: На високо специализирано ниво на владееене може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> Създава решение на сложни, ограничено дефинирани проблеми Напътства останалите при възникнали проблеми с офис техниката – напътства за рестартиране на компютъра при продължаващ проблем осъществява контакт със системния администратор
	<p>Подниво 8: На най-напредналото и специализирано ниво на владееене, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> Създава решения за справяне със сложни проблеми с множество взаимосвързани фактори

----- www.eufunds.bg -----

	<ul style="list-style-type: none"> • Обучава колеги за отстраняване на възникнали проблеми с офис техниката – дигитално разработване на програми и учебни материали за отстраняване на проблеми
Необходими знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава спецификите на използваната техника • Познава начините за решаване на рутинни проблеми при използване на цифрови технологии (напр. затваряне на програма, рестартиране на компютъра, повторно инсталиране, актуализация на програмата, проверка на интернет връзката) • Притежава знания за отстраняване на софтуерни и хардуерни проблеми • Познава принципите за работа с различни софтуерни и хардуерни продукти
Необходими умения	<ul style="list-style-type: none"> • Разграничава и установява техническите проблеми при работа с устройства; • Прилага различни решения по отношение на възникналите проблеми с офис техниката • Взаимодейства с технически специалист при установяване на по-сложен проблем – ескалира възникнали технически проблеми • Предприема действия по организиране на аварийните ремонти на офис-техниката и изготвя график за планови ремонти
Поведения, които характеризират владеенето на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Търси целенасочено информация за технически проблем при работа в дигитална среда, за получаване на точно, задълбочено разбиране на проблема и да потърси и приложи задоволително решение • Търси своевременно помощ за разработване на съвместно решение, особено в контекста на цифровите общности; • Мобилизира всички ресурси, ползва добре дефинирани и рутинни инструкции за компютърна система за да намери решение на възникнал проблем • Установява точно възникнали проблеми с офис техниката и бързо отстранява познатите такива, или при продължаващ проблем осъществява контакт със системния администратор
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Идентифициране на проблеми с използваната техника • Проучване за нови модели техника; • Осигуряване на безпроблемна работа на офис техниката

www.eufunds.bg