



Профил на дигиталните умения/компетентности на ключова длъжност/професия

I. Описание на длъжността/професията.

Код и наименование на Икономическа дейност/сектор, съгл. КИД-2008	код 55 по КИД 2008 Хотелиерство
Код и наименование на длъжността/професията, съгл. НКПД-2011	Администратор, хотел [НКПД 42243002]
Алтернативни наименования и код на длъжността/професията	Рецепционист НКПД 42262003 Рецепционист, хотел НКПД 42242001
Общо описание на длъжността/професията	<p>Осъществява всички дейности по приемане, регистриране, настаняване, изпращане на гостите на хотела. Отговаря на запитвания, дава информация и оказва съдействие на гостите на хотела. Следи и обработва плащания.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Осъществява цялостната дейност по посрещане, регистриране и настаняване на клиентите (гостите) на хотела. 2. Приема резервации по телефон, имейл и резервационни платформи 3. Поддържа актуална информацията за наличните резервации, следи за заетостта в хотела, обработва информация за свободните стаи и предоставя информация при поискване. 4. Отговаря на запитвания на гостите на хотела, предоставя информация и съдейства за разрешаване на възникнал проблем и за удовлетворяване на техни искания. 5. Следи за спазване на графика за освобождаване на стаите, съставя информационни справки за освобождаването на стаите в хотела и за графика за тяхното почистване и зареждане 6. Дава информация на гостите на хотела относно предоставяне на допълнителни услуги. 7. Поддържа сметките на клиентите (гостите) за предоставените им услуги и представя сметки

www.eufunds.bg

	<p>за дължимите суми на заминаващите гости.</p> <p>8. Приема, обработка и отчита плащания, следи и закрива сметки, следи касова наличност и отчита каса.</p>
--	--

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
1. Грамотност, свързана с информация и данни	(1.1) Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание	Напреднало - 5
	(1.2.) Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание	Средно - 4
	(1.3.) Управление на данни, информация и дигитално съдържание	Напреднало - 5
2. Комуникация и сътрудничество	(2.1.) Взаимодействие чрез дигитални технологии	Средно - 4
	(2.2.) Споделяне чрез дигитални технологии	Средно - 4
4. Безопасност	(4.1.) Защита на устройства	Средно - 4
	(4.2) Защита на личните данни и поверителност	Напреднало - 5
5. Решаване на проблеми	(5.4.) Идентифициране на пропуски в дигиталната компетентност	Средно - 4
Специфични за длъжността/професията дигитални компетентности		

www.eufunds.bg

Област на компетентност, съгл. DigComp 2.1	Наименование на специфичната дигитална компетентност	Изисквано ниво и подниво, съгл. DigComp 2.1
1. Грамотност свързана с информация и данни	Работа с хотелски софтуер	Напреднало - 5
	Работа със система за управление на резервациите (Reservation Management System – RMS)	Напреднало - 5
	Работа със системи за електронни разплащания	Средно – 4
	Работа с Канален мениджър (Channel Manager)	Средно – 4

I. Описание на общите дигитални компетентности.

Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1	(1.1) Сърфиране, търсене и филтриране 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.	Формулира нуждите от информация, търси данни, информация и съдържание в дигитална среда, достъпва ги и навигира между тях. Създава и актуализира лични стратегии за търсене.
Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владеене на	Напреднало - 5

www.eufunds.bg

дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	
Описание на изискваното ниво и подниво на владеене, съгл. DigComp 2.1.	<p>Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • отговори на нуждите от информация; • използва търсения за сдобиване с данни, информация и съдържание в дигитална среда; • покаже как да се получи достъп до тези данни, информация и съдържание и да се навигира между тях; • предложи лични стратегии за търсене.
Необходими знания	<p>Формулира необходимостта от допълнителни данни и информация и намира подходящите източници в уеб пространството</p> <p>Познава начини за търсене, извличане и съхранение на различен тип данни и информация в уеб пространството (туристическа информация, информация за забележителности, туристически обекти и услуги в обсега на хотела)</p> <p>Познава методи и инструменти за осъществяване на проучване в Интернет</p> <p>Различава уместните от неподходящите източници на информация от гледна точка на достоверност и съдържание</p> <p>Знае как да формулира заявки за търсене, за да оптимизира резултатите като използва разширените функции на търсачката (напр. посочване на точна фраза, език, регион, дата на последно актуализиране)</p>
Необходими умения	<p>Достъпва различни източници на информация в уеб пространството, които предоставят надеждна и валидна информация относно забележителности, музеи и туристически атракции, заведения за</p>

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

	<p>хранене и развлечения, градски, междуградски и ж.п.транспорт; предстоящи събития, маршрути и друга туристическа информация в околността.</p> <p>Набира, класифицира, оценява и ефективно прилага в работата си информация и съдържание, които е намерил/а в уеб пространството</p> <p>Търси, анализира и управлява информация в официални туристически портали</p> <p>Запазва и съхранява информацията, намерена в уеб пространството, така че да може да я достъпва многократно</p>
Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност	<p>Прилага ефективни методи и техники за търсене и набиране на информация в Интернет</p> <p>Събира необходимата за дейността си съществена информация, като оценява с помощта на подходящи критерии нейната обективност, точност и надеждност</p> <p>Системно провежда анализ на туристическите ресурси и възможности за туризъм в уеб пространството</p> <p>Системно събира специфична информация за туристическите възможности в околността на хотела в уеб среда</p>
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<p>Проучване на туристическия пазар в уеб пространството</p> <p>Търсене на информация в уеб пространството относно характерни особености на отделни туристически райони: събития, традиции, забележителности, история и др.</p> <p>Използване на онлайн туристически портали, блогове, справочници</p>

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

Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1	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
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 владение на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Средно - 4
Описание на изискваното ниво и подниво на владение, 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"> • извърши анализ, сравнение и оценка на източници на данни, информация и дигитално съдържание; • извърши анализ, интерпретация и оценка на данни, информация и дигитално съдържание
Необходими знания	Определя достоверността на получената в дигитална среда информация Различава информацията базирана на факти, данни и изследвания и от такава базирана на лично мнение Различава релевантните за своите цели цифрови данни и информация от информационния шум
Необходими умения	Идентифицира достоверни източници, които могат да бъдат използвани за набавянето на необходимата информация в дигитална среда

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

	<p>Анализира и обобщава данни от туристически портали, справочници, официални страници</p> <p>Идентифицира ключовата информация, като разграничава съществената от несъществената информация, получена в дигитална среда</p> <p>Прилага техники за оценяване релевантността и надеждността на извлечената информация</p>
Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност	<p>Правилно оценява нуждата от конкретна цифрова информация и данни в дадена ситуация</p> <p>Използва обективни техники и методи за анализ на информация в дигитална среда</p> <p>Анализира цифрови данни и информация от различни източници, открива връзки и зависимости, прави изводи и заключения</p>
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<p>Прилагане на специфични техники за оценка и анализ на цифрова информация с оглед разкриването на съществени за регистрираните процеси вътрешни връзки и зависимости</p> <p>Изпълнение на задачи по оценка и анализиране на цифрови данни и информация за откриване на закономерности и тенденции в конкретна област</p> <p>Оценка на множество от показатели, които, характеризират и описват процеса и са базирани на оценка на цифрови данни и информация</p>

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

www.eufunds.bg

Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Организира, съхранява и извлича данни, информация и съдържание в дигитална среда. Организира и обработва данни, информация и съдържание в структурирана среда
Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владее на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Напреднало - 5
Описание на изискваното ниво и подниво на владее, съгл. DigComp 2.1.	Освен да напътства останалите, може да: <ul style="list-style-type: none"> • борави с информация, данни и съдържание за по-лесното им организиране, съхранение и извличане; • извършва тяхната организация и обработка в структурирана среда.
Необходими знания	Познава принципите на организация на операционните системи и принципите за компютърна обработка на информацията Разпознава най – подходящите според целта програми и инструменти за обработване и организиране на данни и информация в дигитална среда Познава начините за управление на файлове и папки, като копиране , преместване, изтриване, архивиране Запознат е с начините за съхранение на информация в различни формати и в различни среди
Необходими умения	Въвежда, обработва, редактира и организира данни и информация в дигитална среда Запазва и съхранява информация и дигитално съдържание, така че да бъдат достъпвани и възпроизвеждани, след като са били запазени

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

	<p>Извършва действия с файлове и папки за организация на файловата система – създаване на папки, създаване на файлова структура, копиране и преместване на файлове и папки, преименуване на файлове и папки.</p> <p>Използва облачни услуги (облачно хранилище за данни) за съхранение на данни и информация</p>
Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност	<p>Използва по ефективен и ефикасен начин цифрови технологии, като въвежда, обработва, създава, редактира, съхранява, управлява и организира необходимите за дейността данни, информация и съдържание</p> <p>Класифицира информацията по методичен начин, като използва файлове и папки, за да локализира и достъпи информацията по-лесно</p> <p>Избира най-подходящите според задачите програми и приложения за създаване и обработка на дигитална информация</p>
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<p>Създаване, редактиране и съхранение на справки, отчети и доклади за дейността, чрез софтуер за производителност (офис пакет)</p> <p>Създаване, попълване и редактиране на вътрешнофирмени документи</p> <p>Съхраняване и архивиране на фирмена документация на цифров носител</p>

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

www.eufunds.bg

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 владее на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Средно - 4
Описание на изискваното ниво и подниво на владее, 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"> • избере разнообразни дигитални технологии за взаимодействие; • избере разнообразни средства за дигитална комуникация, подходящи за даден контекст.
Необходими знания	<p>Познава функционалностите на системи за аудио, видео и телеконференции за осъществяване на онлайн срещи, разговори, обсъждания с различни заинтересовани лица</p> <p>Познава начина на работа с различни софтуери и платформи за видеоконферентни разговори</p> <p>Познава настройки за персонализиране на функциите в софтуери и платформи за видеоконферентни разговори</p> <p>Познава основни функции на софтуери и платформи за видеоконферентни разговори, необходими за включване във видео срещи</p> <p>Разбира предимствата от използването на цифрови инструменти и технологии за дистанционни срещи и обсъждания, като икономия на време и ресурси</p>
Необходими умения	Създава и управлява лични профили в платформи за провеждане на видеоконферентни разговори

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

	<p>Участва във видеоконферентни разговори, като използва различни функционалности, като регистрацията, приемане на покана за участие, споделяне на екран в разговор и др.</p> <p>Управлява персонални настройки в софтуери и платформи за видеоконферентни разговори: настройки на звука, настройки на видеото, настройки на сигурността, настройка на фона и др.</p>
Поведения, които характеризират владението на дигиталната компетентност	<p>Използва ефективно възможностите на платформите за видеоразговори, за да участва в работни срещи</p> <p>Използва възможностите на платформите за видеоразговори, за да участва в срещи с прекия мениджмънт за обсъждане за изпълнението</p> <p>Провежда успешно работни видеосрещи, за да обсъжда текущи задачи, да участва във взимане на групови решения и решаване на проблеми и др.</p>
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<p>Провеждане на видеоразговори с останалите екипи на хотелиерската компания за поддържане на ефективни и ползотворни взаимоотношения с тях</p> <p>Провеждане на виртуални фирмени срещи</p> <p>Участие във виртуални семинари и обучения</p>

Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1	(2.2.) Споделяне 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.	Споделя данни, информация и дигитално съдържание чрез подходящи дигитални технологии. Действа като посредник, запознат е с практиките за цитиране и позоваване

www.eufunds.bg

Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владеене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Средно - 4
Описание на изискваното ниво и подниво на владеене, съгл. DigComp 2.1.	<p>Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да:</p> <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	<p>Познава дигиталните инструменти и приложения за управление на електронна поща и техните функционалности за: получаване и изпращане на електронни текстови съобщения и файлове; редактиране, форматиране и промяна на естетическия дизайн на съобщенията; получаване и изпращане на съобщения с няколко адреса; сортиране, организиране на съхранение и подреждане на получената кореспонденция.</p> <p>Познава функционалностите на уеб приложения за изпращане на големи файлове през интернет или между различни устройства</p> <p>Познава функционалностите на приложения за незабавни съобщения за изпращане на информация до различни участници в реално време</p> <p>Разбира принципите за работа в мрежова среда и начините за споделяне на ресурси за съвместна работа в мрежа</p>

www.eufunds.bg

<p>Необходими умения</p>	<p>Работи с електронна поща, като: организира и управлява съобщенията в електронната поща, създава и изпраща електронни съобщения, получава, отговаря и препраща съобщения, създава нови папки и премества съобщения в друга папка, променя основни настройки, в зависимост от нуждите.</p> <p>Споделя и достъпва папки и файлове в мрежова среда за споделена работа, с цел използване на споделени файлови ресурси.</p> <p>Споделя файлове, данни и съдържание, използвайки функционалностите на уеб инструменти за трансфер на данни и информация</p>
<p>Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност</p>	<p>Използва широк набор от средства за електронна комуникация (имейл, чат, приложения за трансфер на файлове и др.) за споделяне на информация, изпращане и получаване на съобщения, файлове, данни и документи с различни заинтересовани лица</p> <p>Използва по ефективен и ефикасен начин електронна поща, за да създава, редактира, получава, съхранява, управлява и организира служебната имейл кореспонденция</p> <p>Създава подходяща информационна структура, позволяваща използването и навигирането на информацията и данните, получени посредством електронна поща.</p> <p>Успешно използва възможностите на облачните услуги (напр. Google Drive, Dropbox и др.) за съхранение, синхронизиране на различни устройства и споделяне на файлове</p>
<p>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</p>	<p>Водене на кореспонденция по електронна поща с колеги и клиенти на хотелиерската компания за съгласуване на услуги и условия</p> <p>Предоставяне на навременна информация на всички заинтересовани лица в хотелиерската компания</p> <p>Използване на вътрешнофирмени електронни канали за комуникация за взаимодействие и събиране на информация от колеги</p>

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

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 владение на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Средно - 4
Описание на изискваното ниво и подниво на владение, 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"> • систематизира начини за защита на своите устройства и дигитално съдържание; • разграничава рискове и заплахи в дигитална среда; • подбира мерки за безопасност и сигурност; • обяснява начини за отделяне на необходимото внимание на надеждността и поверителността.
Необходими знания	Запознат е с различните рискове в дигитална среда, като кражба на самоличност, измами, атаки със злонамерен софтуер и т.н. Знае как изглеждат имейл съобщения, които съдържат злонамерен софтуер

www.eufunds.bg

	<p>Познава правилата за безопасна работа в уеб пространството</p> <p>Описва основни функции на защитните стени и на антивирусните програми за защита на устройството и операционната система, в която работи</p> <p>Разбира как злонамерен софтуер може да зарази и нанесе вреди на устройствата и данните и информацията, с които работи</p>
Необходими умения	<p>Използва пароли, за да защити програмите, файловете и устройствата, на които работи</p> <p>Идентифицира рисковете за сигурността при работа в онлайн среда, като подвеждащи и/или злонамерени електронни съобщения, файлове или съдържание и несигурни интернет страници</p> <p>Използва филтри на електронната поща за защита срещу нежелани или злонамерени съобщения</p> <p>Филтрира информацията, която споделя в уеб пространството и използва подходящите настройки за управление на профилите си, за да не допуска споделяне на лични данни или конфиденциална информация.</p> <p>Архивира данни и прави резервни копия, за да предотврати загуба или унищожаване на важна информация в дигитална среда</p>
Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност	<p>Ефективно защитава устройствата и дигиталното съдържание, като използва надеждни пароли за достъп до операционната система и софтуерните програми и инструменти, с които работи</p> <p>Периодично прави резервни копия на данните, за да защити информацията чрез копиране и архивиране</p> <p>Постоянно контролира достъпа до информация, която съхранява на персоналните устройства, директории и приложения, които използва в работата си</p> <p>Предприема целенасочени действия за запазване на поверителността на фирмената информация и данни, като спазва стриктно фирмените правила и процедури за защита на информацията, за да гарантира, че неоторизирани потребители нямат достъп до тях</p>

www.eufunds.bg

Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<p>Осигуряване на безопасна работа в уеб среда, чрез избягване на действия като отваряне на несигурни уеб страници, сваляне на подозрителни файлове, споделяне на данни в незащитени уеб страници</p> <p>Създаване на надеждни и сигурни пароли за достъп до устройства и приложения</p> <p>Използване на различни пароли за различните устройства и приложения</p> <p>Използване на програми за блокиране на изскачащи прозорци</p> <p>Регулярно актуализиране на антивирусния софтуер</p>
--	---

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 владене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Напреднало - 5
Описание на изискваното ниво и подниво на владене, съгл. DigComp 2.1.	<p>Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • прилага различни начини за защита на личните си данни и поверителността в дигитална среда;

www.eufunds.bg

	<ul style="list-style-type: none"> • прилага различни начини за споделяне на своите данни, като същевременно защитава себе си и другите от нежелани последици; • обяснява съдържанието на декларации за поверителност, свързани с това, как личните данни се използват в дигиталните услуги
Необходими знания	<p>Запознат е с различните рискове за злоупотреба с лични данни в дигитална среда</p> <p>Познава правилата за обработка на лични данни в дигитална среда</p> <p>Описва политиката по защита на лични данни на хотелиерската компания</p> <p>Разбира как външни атаки могат да нанесат вреди за личните данните и информацията, с които работи</p> <p>Разбира „Общия регламент за защита на личните данни“ и неговото прилагане при работа с лични данни в дигитална среда</p>
Необходими умения	<p>Обработва лични данни в дигитална среда съобразно законово установените правила</p> <p>Съхранява лични данни в дигитална среда спрямо установената политика за защита на лични данни на хотелиерската компания</p> <p>Архивира или унищожава лични данни, след изтичане на установения законен и нормативен ред по съхранението им</p> <p>Спазва всички законоустановени правила свързани с обработване и боравене с лични данни и информация в дигитална среда</p>
Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност	<p>Спазва стриктно правилата за сигурност и конфиденциалност на информацията в дигитална среда</p> <p>Съблюдава стриктно спазването на нормативните изисквания и вътрешнофирмените указания, правила и процедури за защита на личните данни</p>

----- www.efunds.bg -----

	Стриктно контролира достъпа до лични данни и информация, която може да се извлече от неговото работно място , за да елиминира възможността за достъп на неупълномощени лица
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	Осигуряване на защита на лични данни и информация в дигитална среда Управление на процесите и процедурите за обработка на лични данни Осигуряване на съответствие със законовите изисквания за защита на личните данни

Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1	(5.4.) Идентифициране на пропуски в дигиталната компетентност
Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.	5. Решаване на проблеми
Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Разбира къде трябва да подобри или актуализира собствената си дигитална компетентност. Може да подкрепи другите в развитието на дигиталните им компетентности. Търси възможности за собственото си развитие, в крак с дигиталната еволюция.
Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Средно - 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: <ul style="list-style-type: none"> • дискутира къде неговата собствена дигитална компетентност трябва да бъде повишена или актуализирана;

www.eufunds.bg

	<ul style="list-style-type: none"> • посочи как могат да бъдат подпомогнати останалите да развият своята дигитална компетентност; • посочи къде останалите могат да търсят възможности за собственото си развитие и за това, да бъдат в крак с дигиталната еволюция
Необходими знания	<p>Разбира, че за да подобри своята лична ефективност е необходимо непрекъснато да подобрява и развива дигиталните си умения</p> <p>Описва изискванията към дигиталните умения за успешното справяне с трудовите задачи на длъжността</p> <p>Познава методи, начини и пътища за развитие на собствените дигитални умения</p> <p>Разбира ползите и предимствата от непрекъснатото подобрене на дигиталната компетентност</p>
Необходими умения	<p>Оценява собствената си квалификация, чрез преценка на придобитите до момента дигитални умения и планира необходимостта от разширяване и актуализиране на дигиталните си компетентности</p> <p>Идентифицира необходимостта да подобрява дигиталните си компетентности и търси помощ от колеги и партньори</p> <p>Идентифицира възможности за развитие, като търси информация от различни източници и практически начини да развива силните страни и области за подобрене в дигиталната област</p> <p>Използва активно дигитални технологии в ежедневните си професионални дейности, за да подобри качеството си на работа</p>
Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност	<p>Правилно идентифицира своите силни и слаби страни по отношение на дигиталната си компетентност</p> <p>Активно търси обратна връзка относно необходимостта от обучение и допълнително развитие на дигиталните си умения</p>

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

	<p>Споделя опита си във връзка с възможностите си да използва дигитални технологии и търси активно съвети, мнения и препоръки.</p> <p>Регулярно търси начини за усъвършенстване на дигиталните си умения чрез включване в курсове, семинари, обучения и др. за повишаване на дигиталната компетентност</p> <p>Приспособява се бързо и адекватно към новите технологии, като работи ефективно и ефикасно с нова информация и успешно я прилага в работата си</p> <p>Търси и изслушва мнения и препоръки относно нови дигитални решения, оценява и възприема новостите в технологиите, които са полезни за интересите на организацията и подобряване на работата му/я</p>
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<p>Участие в различни форми на продължаващо обучение за повишаване на дигиталната компетентност</p> <p>Търсене на информация в наръчници, справочници, учебителни и демонстрационни материали за приложението и работата с конкретни дигитални инструменти</p> <p>Самооценка и определяне на собственото ниво на владееене на дигиталните умения</p>

II. Описание на специфичните дигитални компетентности.

Наименование и код на дигиталната компетентност	Работа с хотелски софтуер
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	Използва целенасочено и спрямо изискванията на работата си софтуер за управление на хотели, като осъществява необходимите операции бързо, точно и коректно. Изготвя ефективно функциите на софтуерния продукт.
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 владее на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Напреднало - 5
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 организира, съхранява и извлича данни, информация и съдържание по лесен начин в хотелския софтуер установи къде да ги организира по лесен начин в хотелския софтуер
	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 в хотелския софтуер установи къде да ги организира по лесен начин в хотелския софтуер
Средно ниво	Подниво 3: Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да: <ul style="list-style-type: none"> подбира данни, информация и съдържание, с цел да ги организира, съхранява и извлича по рутинен начин в хотелския софтуер ги организира по рутинен начин в хотелския софтуер
	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 съхранение и извличане в хотелския софтуер

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

	<ul style="list-style-type: none"> • организира информация, данни и съдържание в хотелския софтуер
Напреднало ниво	<p>Подниво 5: Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • борави с информация, данни и съдържание за по-лесното им организиране, съхранение и извличане в хотелския софтуер • извършва тяхната организация и обработка в хотелския софтуер
	<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 в хотелския софтуер • ги адаптира за организиране и обработка по най-подходящ начин в хотелския софтуер
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 хотелския софтуер • интегрира знанията си, с цел да допринесе за професионалната практика и знания и да напътства останалите при управлението на данни, информация и съдържание в хотелския софтуер
	<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 в хотелския софтуер • предлага нови идеи и процеси в съответната област
Необходими знания	<p>Познава функционалностите на хотелската програма и основните менюта Познава начините за въвеждане, обработка, използване и анализиране на данни и информация в хотелския софтуер, касаещи дейността на рецепция Знае как да регистрира индивидуални и групови резервации в хотелския софтуер Познава функционалностите на софтуера за водене и приключване на клиентски сметки</p>

www.eufunds.bg

<p>Необходими умения</p>	<p>Въвежда, организира и обработва данни и информация за: предстоящи пристигания и заминавания на гости, заетостта в хотела, за състоянието на сметките на гостите, текуща работа с клиента/госта (информация за използвани услуги, преместване от стая в стая, специални изисквания), информация за депозити/авансови плащания/ за резервации Поддържа актуална информация със свободни и заети стаи в хотелски софтуер Изготвя, поддържа и прави извлечения на сметки за дължимите суми на заминаващите гости Въвежда и съхранява информация за извършените услуги и плащания по тях на сметките на гостите Издава електронни фактури Създава справки и отчети за: ежедневната резервационна дейност, комисионни за извършени резервации, отказани резервации поради недостиг на стаи, прогнози за очаквани приходи въз основа на направените резервации, прогнозна заетост на хотела за определен период от време, внесени аванси като гаранции по резервациите и др.</p>
<p>Поведения, които характеризират владеенето на дигиталната компетентност</p>	<p>Извършва точно и прецизно документиране на процесите и процедурите на рецепцията, като използва хотелски софтуер Изготвя своевременно необходимите справки, като използва ефективно функциите на софтуерния продукт Рационално разпределя стаите за индивидуални туристи и групи, като взема предвид специалните изисквания на гостите, като използва възможностите на хотелския софтуер Точно и коректно събира, попълва и съхранява цялата необходима информация, свързана с престоя на гостите на хотела, като използва хотелски софтуер Ежедневно проследява и актуализира информацията за очакваните пристигания и напускания в хотелския софтуер</p>
<p>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</p>	<p>Приемане и обработване на резервации на гостите Регистриране на гости на хотела Управление на информация за гостите на хотела и техния престой</p>

www.eufunds.bg

Наименование и код на дигиталната компетентност	Работа със система за управление на резервациите (Reservation Management System – RMS)
Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.	1. Грамотност, свързана с информация и данни
Описание на дигиталната компетентност	Използва ефективно функционалностите на система за управление на резервациите (RMS), за да обработва всички резервации, постъпили през различните комуникационни канали: чрез обаждания по телефона или e-mail, от уеб сайта на хотела или от централизирана резервационна система, от глобалните дистрибуционни системи, от онлайн туристическите агенти и др.
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 владее на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Напреднало - 5
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 организира, съхранява и извлича данни, информация и съдържание по лесен начин в система за управление на резервациите • установи къде да ги организира по лесен начин в система за управление на резервациите
	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 в система за управление на резервациите • установи къде да ги организира по лесен начин в система за управление на резервациите
Средно ниво	Подниво 3: Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да: <ul style="list-style-type: none"> • подбира данни, информация и съдържание, с цел да ги организира, съхранява и извлича по рутинен начин в система за управление на резервациите

www.eufunds.bg

	<ul style="list-style-type: none"> • ги организира по рутинен начин в системата за управление на резервациите
	<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"> • организира информация, данни и съдържание за лесно съхранение и извличане; • организира информация, данни и съдържание в системата за управление на резервациите
Напреднало ниво	<p>Подниво 5: Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • борави с информация, данни и съдържание за по-лесното им организиране, съхранение и извличане; • извършва тяхната организация и обработка в системата за управление на резервациите
	<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 в системата за управление на резервациите • ги адаптира за организиране и обработка по най-подходящ начин в системата за управление на резервациите
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 системата за управление на резервациите • интегрира знанията си, с цел да допринесе за професионалната практика и знания и да напътства останалите при управлението на данни, информация и съдържание в системата за управление на резервациите
	<p>Подниво 8: На най-напредналото и специализирано ниво на владееене, може да:</p>

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

	<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 в система за управление на резервациите • предлага нови идеи и процеси в съответната област
Необходими знания	<p>Познава изискванията за работа със специализираната система за управление на резервациите</p> <p>Познава функционалностите и възможностите на специализираната система за управление на резервациите</p> <p>Познава различни дистрибуционни канали</p>
Необходими умения	<p>Попълва, обработва и управлява детайлна информация за всеки гост</p> <p>Проследява онлайн наличността от различните канали за резервации</p> <p>Проследява и отразява информацията относно направените резервации: предпочитанията на гостите, допълнителни техни заявки, датите на резервацията, депозитна информация, детайлна информация за резервационния агент, потвърждавания и др.</p> <p>Проследява и обработва онлайн резервациите от сайта, ОТА каналите и други дистрибуционни канали</p> <p>Проследява плащанията като използва възможностите на системата</p>
Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност	<p>Достъпва и навигира информация за резервации от различни електронни и неелектронни дистрибуционни канали в реално време</p> <p>Ефективно обработва резервациите, продажбите, задълженията, настаняването и напускането на гостите на хотела в система за управление на резервациите</p> <p>Ефективно обработва и управлява актуална информацията за наличните резервации, като използва възможностите на система за управление на резервациите</p> <p>Своевременно изготвя справки за моментната заетост на хотела</p>
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<p>Координиране на процеса на резервиране и настаняване на гостите</p> <p>Следене на моментна заетост на хотела и схемата на заетост</p> <p>Проследяване на стойността на резервациите според тип стая, брой гости, период, тип договор за настаняване и други признаци</p> <p>Обработване на резервации от външни платформи и агенции</p> <p>Създаване на справки по резервациите за: статус за определен период, непристигнали резервации, анулирани резервации, история и статистика на резервациите и др.</p>

www.eufunds.bg

Наименование и код на дигиталната компетентност	Работа със системи за електронни разплащания
Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.	1: Грамотност, свързана с информация и данни
Описание на дигиталната компетентност	Работи с информационни системи, осигуряващи електронни разплащания при предоставяне на туристическите услуги, като използва информационно-комуникационна среда, която осигурява автоматизиран и сигурен обмен на данни, предава необходимите съобщения за изпълнение на процеса на електронно плащане от момента на неговото инициране до потвърждението за вече извършено плащане.
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 - 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 в система за електронни разплащания • установи къде да ги организира по лесен начин в система за електронни разплащания
	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 в система за електронни разплащания • установи къде да ги организира по лесен начин в система за електронни разплащания
Средно ниво	Подниво 3: Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да:

www.eufunds.bg

	<ul style="list-style-type: none"> • подбира данни, информация и съдържание, с цел да ги организира, съхранява и извлича по рутинен начин в система за електронни разплащания • ги организира по рутинен начин в система за електронни разплащания
	<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"> • проследява и извлича информация, данни и съдържание в система за електронни разплащания; • организира информация, данни и съдържание в система за електронни разплащания
Напреднало ниво	<p>Подниво 5: Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • борави с информация, данни и съдържание за по-лесното им организиране, съхранение и извличане в система за електронни разплащания; • извършва тяхната организация и обработка в система за електронни разплащания
	<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 в система за електронни разплащания • ги адаптира за организиране и обработка по най-подходящ начин в система за електронни разплащания
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 система за електронни разплащания • интегрира знанията си, с цел да допринесе за професионалната практика и знания и да напътства останалите при управлението на данни, информация и съдържание в система за електронни разплащания
	<p>Подниво 8: На най-напредналото и специализирано ниво на владееене, може да:</p>

www.eufunds.bg

	<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 в система за управление на резервациите • предлага нови идеи и процеси в съответната област
Необходими знания	<p>Познава механизмите и регулациите при мобилното банкиране, безконтактно плащане през мобилно устройство и приложение и чрез платформи за електронни плащания</p> <p>Познава различните видове електронните разплащания: платежни карти – кредитни карти, дебитни карти; електронно банкиране, мобилно банкиране; плащания със специализирани системи – (пр.ePay, PayPal, Google Checkout, Android Pay) ; плащания от пост терминал; онлайн парични преводи – (Moneybookers, Wirecard, Western Union EasyPay) и други платежни системи и др.</p> <p>Знае как да работи с устройство-четец за смарт карти (например POS терминал), което намалява сумата по баланса на картата и увеличава сумата на устройството на получателя</p>
Необходими умения	<p>Работи с платформи и приложения за сигурни мобилни и онлайн плащания</p> <p>Съблюдава конфиденциалността при провеждане на електронни плащания, като осигурява анонимност и сигурност по отношение на личните данни на клиента</p> <p>Проверява и осигурява автентификация по отношение на това, че всички страни, участващи в сделката се явяват тези, за които се представят</p> <p>Контролира авторизацията - изискването за провеждане на транзакция се одобрява или отклонява от платежната система</p> <p>Определя успешността на извършеното плащане и наличието на средства</p>
Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност	<p>Работи ефективно с различни разплащателни методи за извършване на плащания, които хотелът предлага</p> <p>Осигурява пълна конфиденциалност и защита на личните данни във връзка с извършените електронни плащания</p> <p>Проследява успешното разплащане посредством електронни разплащателни системи</p>
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<p>Осигуряване на платежни услуги, които се осъществяват, въз основа на определено финансово регулиране и се извършват посредством мобилно устройство или електронна (онлайн) платформа</p> <p>Използване на различни платежни инструменти за заплащане на предоставените услуги</p>

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

	Контролиране сигурността на плащанията в електронна среда
Наименование и код на дигиталната компетентност	Работа с Канален мениджър (Channel Manager)
Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.	1. Грамотност, свързана с информация и данни
Описание на дигиталната компетентност	Използва ефективно функционалностите на платформата за управление на онлайн резервациите, която свързва в реално време хотела с каналите за дистрибуция, за да управлява наличности, заетост и резервации и да следи цени и тарифи през множество онлайн канали.
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 владее на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Средно - 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 организира, съхранява и извлича данни, информация и съдържание по лесен начин в канален мениджър • установи къде да ги организира по лесен начин в канален мениджър

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

	<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"> • определи по какъв начин да организира, съхранява и извлича данни, информация и съдържание по лесен начин в канален мениджър • установи къде да ги организира по лесен начин в канален мениджър
Средно ниво	<p>Подниво 3:</p> <p>Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • подбира данни, информация и съдържание, с цел да ги организира, съхранява и извлича по рутинен начин в канален мениджър • ги организира по рутинен начин в канален мениджър
	<p>Подниво 4:</p> <p>Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • организира информация, данни и съдържание в канален мениджър
Напреднало ниво	<p>Подниво 5:</p> <p>Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • борави с информация, данни и съдържание за по-лесното им организиране, съхранение и извличане; • извършва тяхната организация и обработка в канален мениджър
	<p>Подниво 6:</p>

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

	<p>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 в канален мениджър • ги адаптира за организиране и обработка по най-подходящ начин в канален мениджър
Високо специализирано ниво	<p>Подниво 7:</p> <p>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 канален мениджър • интегрира знанията си, с цел да допринесе за професионалната практика и знания и да напътства останалите при управлението на данни, информация и съдържание в канален мениджър
	<p>Подниво 8:</p> <p>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 в канален мениджър • предлага нови идеи и процеси в съответната област
Необходими знания	<p>Познава изискванията за работа</p> <p>Познава функционалностите и възможностите на различни дистрибуционни канали</p>

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

<p>Необходими умения</p>	<p>Проследява в реално време всички онлайн резервационни канали на хотела</p> <p>Наблюдава показатели за ефективност на хотела по отношение на направени резервации</p> <p>Следи актуалните промени в сайтовете на ОТА (онлайн туристически агенти)</p> <p>Проследява информация за всички резервации през всички дистрибуционни канали</p> <p>Въвежда, променя и активира съществуващи тарифи, ценови пакети и промоции</p>
<p>Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност</p>	<p>Наблюдава и контролира своевременно всички резервации с ОТА (онлайн туристически агенции), глобални дистрибуционни системи и централната резервационна система</p> <p>Своевременно следи продажбите и анализира резервациите във всеки свързан дистрибуционен канал</p> <p>Системно прави справки по различни показатели, свързани със заетостта на хотела</p> <p>Контролира получените резервации и анулации и актуализирана информацията за заетостта своевременно</p>
<p>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</p>	<p>Предлагане на всички свободни стаи на хотела във всички дистрибуционни канали</p> <p>Пълен контрол над онлайн дистрибуцията</p> <p>Оптимизиране на онлайн дистрибуцията посредством балансиран микс от канали: ОТА (онлайн туристически агенти), GDS (глобални дистрибуционни системи) и CRS (централна резервационна система)</p> <p>Централно разпределение на резервации и анулации и регулиране на заетостта, чрез актуализиране на информация за заетостта от всички онлайн партньори</p>

www.eufunds.bg