

---

# Изследване и анализ на потребностите от дигитални умения по икономически сектори въз основа на разработената методология

---

---

*Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети  
(код 47 по КИД-2008)*

---

В сектор „Търговия на дребно, без търговия с автомобили и мотоциклети“ е извършено проучване с цел анализ и описание на настоящата икономическа ситуация за предприятията в сектора, тенденциите и перспективите на развитие на бизнеса по отношение на дигитализацията, очакваните промени в технологично отношение, промяна в управлението и организацията на дейностите. Диференцирани са очакванията за търсените дигитални умения на заетите лица в сектора, основните фактори, влияещи върху състоянието и развитието на човешките ресурси (демографски данни, ниво на квалификация на работната сила, необходими дигитални умения, пропуски и потребности от нови умения, настоящи и бъдещи дефицити на професии/длъжности и квалификации), стратегии и подходи за повишаване на дигиталните умения на човешките ресурси в сектора, включително национални политики и програми, взаимодействие с образователните институции, програми за обучение, достъп до кариерно развитие и преквалификация и др.).

В анализа са използвани първични и вторични данни от проведени и публикувани анализи и проучвания за изследване на процесите на развитие на сектор „Търговия на дребно, без търговия с автомобили и мотоциклети“. Основните източници на данни, използвани в анализа са: официални статистически източници (НСИ; Евростат), собствени проучвания, правителствени документи и други публично достъпни източници, отчети, научни публикации от икономически екипи на ИПИ, УНСС и др.

Анализиран са основните проблеми, тенденции и препоръки за развитието на сектора. При представянето на информацията в сектора са използвани основни икономически показатели на сектора като брой предприятия, приходи от продажби, БВП, инвестиции и др. Анализът е представен с 5 раздела и включва въведение, анализ на икономическото състояние и основни тенденции в развитието на сектора, анализ на нивото на дигитализация и готовността за процесите по дигитална трансформация на сектора, изследване и определяне на ключови длъжности/професии в /сектора, свързани с дигиталната трансформация на бизнеса, изследване и анализ на потребностите от развитие на дигитални умения/компетентности на работната сила в икономическата дейност/сектор.

В Раздел 1. е представена обща информация за изследването и целите на проучването. В него са включени дефиниции, основни термини и използвани източници на информация, описан е обхватът на проучването. Описана е кратко методологията, на която се базира проучването и анализа.

В Раздел 2. е представена значимостта на сектора за националната и европейска икономика в следните направления: брой на предприятията, БВП, приходи от продажби, инвестиции в сектора др. Разгледано е детайлно състоянието на работната сила, уменията /компетенциите на заетите лица в сектора, необходимостта от обучения и по-висока квалификация на работната сила. Изготвен е и SWOT анализ, в който са диференцирани силните и слабите страни на сектора,

както и възможностите и заплахите в съвременната среда, в която работят предприятията от сектора.

Раздел 3. Извършена е оценка и определяне на ключовите за сектора длъжности/професии в контекста на дигиталната трансформация на бизнеса в съответствие с методологията на проекта.

В Раздел 4. са представени проучването и анализа на очакваните (търсените) общи и специфични дигитални умения/компетентности на заетите лица в сектора, извършено е изследване и анализ на съществуващите (предлаганите) общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими за успешното изпълнение на трудовите задачи и задължения на лицата, заемащи изследваните длъжности. Извършено е сравнение между търсените и предлаганите нива на общи и специфични дигитални умения/компетентности, установени са разликите между търсеното (очакваното) ниво на владене на дигиталните умения и съществуващото (предлаганото) ниво на тяхното владене за петте ключови за сектора длъжности. Анализирани са откритите дефицити и разлики в нивата развитие на общи и специфични дигитални умения/компетентности в сектора. Резултатите са представени в „Карта за оценка на дигиталните умения“ (КОДУ) за всички ключови за сектора длъжности.

В Раздел 5. са представени заключение и обобщени изводи за извършените анализи и получени резултати .

Резултатите от проучването, на база на които е извършен анализа, са представени в обособени приложения в Раздел 6.



---

## Съдържание

---

Раздел 1.	Въведение	11
1.1.	Цел на проекта	11
1.1.1.	Общи цели на проекта	11
1.1.2.	Специфична цел	11
1.2.	Цел на изследването и анализа на състоянието и потребностите от развитие на дигиталните умения в сектора	11
1.3.	Обхват на изследването и анализа	12
1.4.	Използвани инструменти, подходи и методи	12
Раздел 2.	Анализ на икономическата дейност/сектор и степен на готовност за внедряването на дигитални технологии	15
2.1.	Подраздел А. Анализ на икономическата дейност/сектор – потребности и стратегия за развитие по отношение на дигитализацията	15
2.1.1.	Описание на сектор „Търговия на дребно, без търговия с автомобили и мотоциклети“	15
2.1.1.1.	Основни характеристики на търговия на дребно	15
2.1.1.2.	Обща икономическа информация и икономически показатели за сектор „Търговия на дребно без търговия с автомобили и мотоциклети“	17
2.1.2.	Прогнози за развитие на сектора	26
2.1.3.	Очаквания за промяна в търсените дигитални умения	44
2.1.4.	Изводи относно настоящите и бъдещи дефицити на професии	48
2.1.5.	Стратегии, мерки и подходи за повишаване на дигиталните умения	54
2.1.6.	SWOT анализ	62
2.1.7.	Основни изводи	63
2.1.8.	Препоръки	66
2.2.	Подраздел В. Изследване и анализ на нивото на дигитализация и готовността за процесите по дигитална трансформация на икономическата дейност/сектор	71
2.2.1.	Равнище на дигитализация на сектора	73
2.2.1.1.	Основни резултати от проучването и анализа на нивото на дигитализация и готовността за дигитална трансформация в сектор „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“	73
2.2.1.2.	Дигитална трансформация - приоритетни области и перспективи до 2030г.	77
2.2.1.3.	Дигитална инфраструктура	78
2.2.1.4.	Киберсигурност	80
2.2.1.5.	Научни изследвания и иновации	86

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

2.2.1.6.	Образование и обучение	89
2.2.1.7.	Дигитална икономика	91
2.2.1.8.	Дезинформация и дигитална грамотност	93
2.2.2.	Въвеждане на дигитални технологии	96
2.2.3.	Изводи	104
Раздел 3. Определяне на ключови длъжности/професии в икономическата дейност/сектора, в контекста на дигиталната трансформация на бизнеса		108
3.1. Проучване и анализ на ключовите длъжности/професии в сектора		108
3.1.1.	Методи и инструменти	108
3.1.2.	Процедура на проучването	108
3.1.3.	Оценка на ключови длъжности от първоначалния списък по избраните три критерия за оценка	113
3.1.4.	Финализиране на избора на ключови длъжности/професии за избраната икономическа дейност/сектор	120
Раздел 4. Потребности от развитие на дигитални умения/компетентности на работната сила в икономическата дейност/сектор		121
4.1. ПОДРАЗДЕЛ А. ИЗСЛЕДВАНЕ И АНАЛИЗ НА ТЪРСЕНИТЕ ОБЩИ И СПЕЦИФИЧНИ ДИГИТАЛНИ УМЕНИЯ/КОМПЕТЕНТНОСТИ, НЕОБХОДИМИ НА ЗАЕТИТЕ ЛИЦА ЗА УСПЕШНОТО ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЕЖЕДНЕВНИТЕ ИМ ЗАДАЧИ, СВЪРЗАНИ С ПРОФЕСИЯТА/ДЛЪЖНОСТТА		121
4.1.1. МЕТОД НА ПРОУЧВАНЕТО:		121
4.1.1.1.	Онлайн анкета	121
4.1.1.2.	Структурирано интервю	122
4.1.1.3.	Документален метод	123
4.1.2. ОБЕКТ НА ПРОУЧВАНЕТО		123
4.1.3. ОБХВАТ НА ПРОУЧВАНЕТО		124
4.1.3.1. Целеви групи:		124
4.1.3.2. Извадка на респондентите		124
При проучването чрез онлайн анкета:		124
При проучването чрез структурирано интервю:		124
4.1.4. ПРОЦЕДУРА НА ИЗСЛЕДВАНЕТО:		125
4.1.5. РЕЗУЛТАТИ		126
4.1.5.1. Анализ на търсените общи и специфични компетенции за ключова длъжност „Управител, супермаркет“		126
4.1.5.2. Анализ на търсените общи и специфични компетенции за ключова длъжност „Мениджър покупки и продажби“		128
4.1.5.3. Анализ на търсените общи и специфични компетенции за ключова длъжност „Продавач-консултант“		131

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

4.1.5.4.	Анализ на търсените общи и специфични компетенции за ключова длъжност „Специалист, доставки“	134
4.1.5.5.	Анализ на търсените общи и специфични компетенции Ключова длъжност „Оператор, въвеждане на данни“	136
4.2.	Подраздел В. Изследване и анализ на предлаганите общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими за успешното изпълнение на трудовите задачи и задължения на лицата, заемащи изследваните длъжности/професии. Установяване на дефицитите и потребностите от развитие в дигиталните умения	140
4.2.1.	Метод на проучването	140
4.2.2.	Обхват на проучването	141
4.2.2.1.	Целеви групи	141
4.2.2.2.	Извадка на респондентите	141
4.2.3.	РЕЗУЛТАТИ	141
4.2.3.1.	Различия между търсените и предлаганите дигитални умения за длъжността „Специалист, доставки“	142
4.2.3.2.	Различия между търсените и предлаганите дигитални умения за длъжността „Продавач-консултант“	144
4.2.3.3.	Различия между търсените и предлаганите дигитални умения за длъжността „Оператор, въвеждане на данни“	146
4.2.3.4.	Различия между търсените и предлаганите дигитални умения за длъжността „Управител, супермаркет“	147
4.2.3.5.	Различия между търсените и предлаганите дигитални умения за длъжността „Мениджър покупки/ продажби“	149
Раздел 5.	Заклучение	156
Раздел 6.	Приложения	161

## Списък на таблиците и фигурите

ФИГУРА 1. ОБОБЩЕНИ ДАННИ ЗА СЕКТОР G47, 2009-2019г. ....	18
ФИГУРА 2. ГОДИШНА ПОДРОБНА СТАТИСТИЧЕСКА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРЕДПРИЯТИЯТА В БЪЛГАРИЯ ЗА СЕКТОР G47, МЛН.ЕВРО (2010 - 2019 г.) .....	19
ФИГУРА 3. ИЗМЕНЕНИЕ НА ОБОРОТА НА СЕКТОР G 47, % .....	20
ФИГУРА 4. ОБОРОТИ В ОСНОВНИТЕ ПОДСЕКТОРИ В СЕКТОР G47 ЗА БЪЛГАРИЯ В ПЕРИОДА 2009г.-2019г.....	21
ТАБЛИЦА 1. БРОЙ ПРЕДПРИЯТИЯ В СЕКТОР G 47 ПО БРОЯ НА ЗАЕТИТЕ ЛИЦА, 2009 - 2020 г.....	22
ФИГУРА 5. ДАННИ ЗА БРОЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯТА В СЕКТОР ТЪРГОВИЯ НА ДРЕБНО В НЕСПЕЦИАЛИЗИРАНИ МАГАЗИНИ ....	22
ТАБЛИЦА 2. БРОЙ ОБЕКТИ ПО ПОД-СЕКТОРИ, 2020 г. ....	23
ИЗТОЧНИК: НСИ .....	23
ТАБЛИЦА 3. ПРИХОДИ ОТ ПРОДАЖБИ НА ВОДЕЩИТЕ 5 НАЦИОНАЛНО ПРЕДСТАВЕНИ ХРАНИТЕЛНИ ВЕРИГИ В «ТЪРГОВИЯ НА ДРЕБНО», В МЛН. ЛВ. ....	24
ТАБЛИЦА 4. ПЕЧАЛБА/ЗАГУБА В МЛН. ЛВ. НА ВОДЕЩИТЕ 5 НАЦИОНАЛНО ПРЕДСТАВЕНИ ХРАНИТЕЛНИ ВЕРИГИ В «ТЪРГОВИЯ НА ДРЕБНО» .....	24
ТАБЛИЦА 5. ПЕРСОНАЛ ЗАЕТИ ЛИЦА НА ВОДЕЩИТЕ 5 НАЦИОНАЛНО ПРЕДСТАВЕНИ ХРАНИТЕЛНИ ВЕРИГИ В “ТЪРГОВИЯ НА ДРЕБНО” .....	25
ФИГУРА 6. ЗАПЛАТИ И ВЪЗНАГРАЖДЕНИЯ В СЕКТОРА ЗА БЪЛГАРИЯ И ЕС.....	25
ФИГУРА 7. ПРЕДПРИЯТИЯ, КОИТО ПРОДАВАТ СТОКИ И УСЛУГИ ПО ИНТЕРНЕТ ЗА ПЕРИОДА 2010-2021г.....	27
ФИГУРА 8. ВЛИЯНИЕ НА ВЪНШНИТЕ ФАКТОРИ ВЪРХУ ДЕЙНОСТТА НА ПРЕДПРИЯТИЯТА В СЕКТОРА .....	31
ФИГУРА 9. ВЛИЯНИЕ НА ПАНДЕМИЯТА ВЪРХУ ПРЕПОСМИСЛЯНЕТО НА ПРИОРИТЕТИТЕ ОТНОСНО ДИГИТАЛИЗАЦИЯТА В ПРЕДПРИЯТИЯТА .....	32
ФИГУРА 10. ИЗБОР НА БИЗНЕС СТРАТЕГИИ ЗА ПОВИШАВАНЕ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА ПРЕДПРИЯТИЯТА В СЛЕДВАЩИТЕ 5 ГОДИНИ .....	35
ФИГУРА 11. КОЛКО ВАЖНИ СА ЗАЛОЖЕНИТЕ ЦЕЛИ ОТ ПРЕДПРИЯТИЯТА ЗА СЛЕДВАЩИТЕ 5 ГОДИНИ .....	36
ФИГУРА 12. ПОЛЗИТЕ ОТ ДИГИТАЛИЗАЦИЯТА ЗА ПОСТИГАНЕТО НА ИЗБРОЕНИТЕ КОРПОРАТИВНИ ЦЕЛИ .....	37
ФИГУРА 13. ОЧАКВАНИ ПОЛЗИ И ЕФЕКТИ ОТ ДИГИТАЛИЗАЦИЯТА .....	38
ФИГУРА 14. ПЛАНИРАНИ СРЕДСТВА ЗА ИНВЕСТИРАНЕ В ДИГИТАЛНИ ТХНОЛОГИИ В ПЕРИОДА 2022-2026г. СПРЯМО ПЕРИОДА 2017-2021г. ....	40
ФИГУРА 15. ЗАТРУДНЕНИЯ ПРИ ПО-НАТАТЪШНО ВЪВЕЖДАНЕ НА НОВИ ДИГИТАЛНИ ТЕХНОЛОГИИ .....	41
ФИГУРА 16. ПРИЧИНИ ЗА ПСИХОЛОГИЧЕСКИ БАРИЕРИ В ПЕРСОНАЛА НА ПРЕДПРИЯТИЕТО ПРИ ВНЕДРЯВАНЕ НА НОВИ ДИГИТАЛНИ ТЕХНОЛОГИИ .....	42
ФИГУРА 17. РЕАКЦИИ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ ГРУПИ СПРЯМО ПРОЦЕСИТЕ НА ДИГИТАЛИЗАЦИЯ .....	43
ФИГУРА 18. ПРЕДПРИЕМАНИ МЕРКИ ЗА РАЗВИТИЕ НА ДИГИТАЛНИТЕ УМЕНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ .....	47
ФИГУРА 19. НЕОБХОДИМИ СПЕЦИАЛИСТИ (КАДРИ) В СФЕРАТА НА ДИГИТАЛИЗАЦИЯТА .....	51
ФИГУРА 20. ОБЛАСТИ НА ДИГИТАЛНИ УМЕНИЯ, В КОИТО СЕ НАБЛЮДАВАТ ДЕФИЦИТИ В КОМПЕТЕНТНОСТИТЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В ПРЕДПРИЯТИЯТА В СЕКТОР G47 .....	53
ФИГУРА 21. КЛАСАЦИЯ ПО ИНДЕКСА ЗА НАВЛИЗАНЕ НА ЦИФРОВИТЕ ТЕХНОЛОГИИ В ИКОНОМИКАТА И ОБЩЕСТВОТО ЗА БЪЛГАРИЯ ЗА 2021г. ....	56
ФИГУРА 22. МЯСТО НА БЪЛГАРИЯ В ОБЩА КЛАСАЦИЯ ЗА ДИГИТАЛНАТА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТ 2017 - 2021г. СПОРЕД WORLD DIGITAL COMPETITIVENESS RANKING.....	58
ТАБЛИЦА 6. SWOT АНАЛИЗ НА ИКОНОМИЧЕСКОТО И ТЕХНОЛОГИЧНОТО РАЗВИТИЕ НА СЕКТОРА С ОГЛЕД НА СТЕПЕНТА НА ДИГИТАЛНА ТРАНСФОРМАЦИЯ И ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ПОТРЕБНОСТИТЕ ОТ ДИГИТАЛНИ УМЕНИ .....	62

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

ФИГУРА 23. РАМКА ЗА ПРЕПОРЪКИ .....	67
ФИГУРА 24. РАВНИЩЕ НА ДИГИТАЛИЗАЦИЯТА В ПРЕДПРИЯТИЯТА СПОРЕД ПРЕСТАВИТЕЛИТЕ НА СЕКТОР „ТЪРГОВИЯ НА ДРЕБНО БЕЗ ТЪРГОВИЯ С АВТОМОБИЛИ И МОТОЦИКЛЕТИ“ .....	74
ФИГУРА 25. НИВО НА ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЯ ОТНОСНО СТРАТЕГИЯТА И ПРОЦЕСИТЕ СПОРЕД ЕКСПЕРТИ И РЪКОВОДИТЕЛИ .....	76
СРЕДНО НИВО ОТ СЕКТОР „ТЪРГОВИЯ НА ДРЕБНО БЕЗ ТЪРГОВИЯТА С АВТОМОБИЛИ И МОТОЦИКЛЕТИ“ .....	76
ТАБЛИЦА 7. ПРЕДПРИЯТИЯ, КОИТО ИЗПОЛЗВАТ ПЛАТЕНИ КОМПЮТЪРНИ УСЛУГИ В ОБЛАК .....	93
ТАБЛИЦА 8. ПРЕДПРИЯТИЯ, КОИТО ИЗВЪРШВАТ АНАЛИЗ НА ГОЛЕМИ ДАННИ .....	93
ФИГУРА 26. ИЗПОЛЗВАНИ ТЕХНОЛОГИИ В МОМЕНТА И В БЪДЕЩИТЕ 5 ГОДИНИ СПОРЕД ЕКСПЕРТИ И РЪКОВОДИТЕЛИ НА СРЕДНО НИВО В СЕКТОР „ТЪРГОВИЯ НА ДРЕБНО БЕЗ ТЪРГОВИЯ С АВТОМОБИЛИ И МОТОЦИКЛЕТИ“ .....	98
ФИГУРА 27. ДИГИТАЛНИ РЕШЕНИЯ ИЗПОЛЗВАНИ В БИЗНЕС ПРОЦЕСИТЕ И ДЕЙНОСТИТЕ НА ПРЕДПРИЯТИЯТА ОТ СЕКТОР В МОМЕНТА И В БЪДЕЩИТЕ „ТЪРГОВИЯ НА ДРЕБНО БЕЗ ТЪРГОВИЯ С АВТОМОБИЛИ И МОТОЦИКЛЕТИ“ .....	100
ФИГУРА 28. ВЛИЯНИЕ НА ПАНДЕМИЯТА ОТ КОВИД 19 ВЪРХУ ПРИОРИТЕТИТЕ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ДИГИТАЛИЗАЦИЯТА В СЕКТОР „ТЪРГОВИЯ НА ДРЕБНО БЕЗ ТЪРГОВИЯТА С АВТОМОБИЛИ И МОТОЦИКЛЕТИ“ .....	101
ФИГУРА 29. ПРИОРИТЕТИ В СФЕРАТА НА ДИГИТАЛИЗАЦИЯТА, ИЗЛЕЗЛИ НА ПРЕДЕН ПЛАН В РЕЗУЛТАТ НА ПАНДЕМИЯТА ЗА СЕКТОР „ТЪРГОВИЯ НА ДРЕБНО БЕЗ ТЪРГОВИЯТА С АВТОМОБИЛИ И МОТОЦИКЛЕТИ“ .....	102
ФИГУРА 30. ОСНОВНИ НУЖДИ НА ПРЕДПРИЯТИЯТА ОТ СЕКТОР G47 ПРИ ВНЕДРЯВАНЕ НА ДИГИТАЛНИ ТЕХНОЛОГИИ В БЪДЕЩЕ .....	104
ТАБЛИЦА 9. ПЪРВОНАЧАЛЕН СПИСЪК ОТ КЛЮЧОВИ ДЛЪЖНОСТИ/ПРОФЕСИИ В СЕКТОР „ТЪРГОВИЯ НА ДРЕБНО“ .....	109
ТАБЛИЦА 10. ПЪРВОНАЧАЛЕН СПИСЪК ОТ КРИТЕРИИ ЗА ИЗБОР НА КЛЮЧОВИ ДЛЪЖНОСТИ/ ПРОФЕСИИ.....	110
ТАБЛИЦА 11. ОПРЕДЕЛЕНИ КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА НА КЛЮЧОВИ ДЛЪЖНОСТИ .....	111
ТАБЛИЦА 12. КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА НА КЛЮЧОВИ ДЛЪЖНОСТИ И ТЕГЛО .....	112
ТАБЛИЦА 13. КАРТА ЗА ОЦЕНКА НА КЛЮЧОВИ ДЛЪЖНОСТИ В СЕКТОРА. ДЛЪЖНОСТ „УПРАВИТЕЛ, СУПЕРМАРКЕТ“ ....	113
ТАБЛИЦА 14. КАРТА ЗА ОЦЕНКА НА КЛЮЧОВИ ДЛЪЖНОСТИ В СЕКТОРА. ДЛЪЖНОСТ „УПРАВИТЕЛ, ТЪРГОВИЯ НА ДРЕБНО“ .....	113
ТАБЛИЦА 15. КАРТА ЗА ОЦЕНКА НА КЛЮЧОВИ ДЛЪЖНОСТИ В СЕКТОРА. ДЛЪЖНОСТ „ГЛАВЕН СЧЕТОВОДИТЕЛ“ ..	115
ТАБЛИЦА 16. КАРТА ЗА ОЦЕНКА НА КЛЮЧОВИ ДЛЪЖНОСТИ В СЕКТОРА. ДЛЪЖНОСТ „КОНСУЛТАНТ, ПОДДРЪЖКА НА СОФТУЕР“ .....	115
ТАБЛИЦА 17. КАРТА ЗА ОЦЕНКА НА КЛЮЧОВИ ДЛЪЖНОСТИ В СЕКТОРА. ДЛЪЖНОСТ „АДМИНИСТРАТОР, БАЗИ ДАННИ“ .....	116
ТАБЛИЦА 18. КАРТА ЗА ОЦЕНКА НА КЛЮЧОВИ ДЛЪЖНОСТИ В СЕКТОРА. ДЛЪЖНОСТ „МЕНИДЖЪР, ПРОЕКТИ“ ..	116
ТАБЛИЦА 19. КАРТА ЗА ОЦЕНКА НА КЛЮЧОВИ ДЛЪЖНОСТИ В СЕКТОРА. ДЛЪЖНОСТ „СПЕЦИАЛИСТ, ДОСТАВКИ“	117
ТАБЛИЦА 20. КАРТА ЗА ОЦЕНКА НА КЛЮЧОВИ ДЛЪЖНОСТИ В СЕКТОРА. ДЛЪЖНОСТ „МЕНИДЖЪР ПОКУПКИ/ПРОДАЖБИ“ .....	117
ТАБЛИЦА 21. КАРТА ЗА ОЦЕНКА НА КЛЮЧОВИ ДЛЪЖНОСТИ В СЕКТОРА. „ДЛЪЖНОСТ ЕКСПЕРТ, МАРКЕТИНГ“ .....	117
ТАБЛИЦА 22. КАРТА ЗА ОЦЕНКА НА КЛЮЧОВИ ДЛЪЖНОСТИ В СЕКТОРА. ДЛЪЖНОСТ „РЪКОВОДИТЕЛ ЗВЕНО“ .....	118
ТАБЛИЦА 23. КАРТА ЗА ОЦЕНКА НА КЛЮЧОВИ ДЛЪЖНОСТИ В СЕКТОРА. ДЛЪЖНОСТ „ПРОДАВАЧ- КОНСУЛТАНТ“ .....	118
ТАБЛИЦА 24. КАРТА ЗА ОЦЕНКА НА КЛЮЧОВИ ДЛЪЖНОСТИ В СЕКТОРА. ДЛЪЖНОСТ „РЪКОВОДИТЕЛ/ НАЧАЛНИК/ МЕНИДЖЪР ОТДЕЛ“ .....	119
ТАБЛИЦА 25. КАРТА ЗА ОЦЕНКА НА КЛЮЧОВИ ДЛЪЖНОСТИ В СЕКТОРА. ДЛЪЖНОСТ „РЪКОВОДИТЕЛ ТЪРГОВСКИ ЕКИП“ .....	119
ТАБЛИЦА 26. КАРТА ЗА ОЦЕНКА НА КЛЮЧОВИ ДЛЪЖНОСТИ В СЕКТОРА. ДЛЪЖНОСТ „ОПЕРАТОР ВЪВЕЖДАНЕ НА ДАННИ“ .....	119
ТАБЛИЦА 27. СПИСЪК НА ОПРЕДЕЛЕНИТЕ КЛЮЧОВИ ДЛЪЖНОСТИ В ИКОНОМИЧЕСКАТА ДЕЙНОСТ/ СЕКТОР „ТЪРГОВИЯ НА ДРЕБНО, БЕЗ ТЪРГОВИЯТА С АВТОМОБИЛИ И МОТОЦИКЛЕТИ“ .....	120

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

ФИГУРА 31. УСТАНОВЕНИ НИВА НА РАЗВИТИЕ ЗА ДЛЪЖНОСТ "УПРАВИТЕЛ, СУПЕРМАРКЕТ" .....	128
ФИГУРА 32. УСТАНОВЕНИ НИВА НА РАЗВИТИЕ ЗА ДЛЪЖНОСТ "МЕНИДЖЪР ПОКУПКИ И ПРОДАЖБИ" .....	130
ФИГУРА 33. УСТАНОВЕНИ НИВА НА РАЗВИТИЕ ЗА ДЛЪЖНОСТ "ПРОДАВАЧ-КОНСУЛТАНТ" .....	133
ФИГУРА 34. УСТАНОВЕНИ НИВА НА РАЗВИТИЕ ЗА ДЛЪЖНОСТ „СПЕЦИАЛИСТ ДОСТАВКИ“ .....	136
ФИГУРА 35. УСТАНОВЕНИ НИВА НА РАЗВИТИЕ ЗА ДЛЪЖНОСТ „ОПЕРАТОР, ВЪВЕЖДАНЕ НА ДАННИ“ .....	138
ФИГУРА 36. КОЛИЧЕСТВЕН АНАЛИЗ ОТНОСНО ДЕФИЦИТИТЕ В НИВАТА НА ВЛАДЕЕНЕ НА УМЕНИЯТА ЗА ДЛЪЖНОСТ „СПЕЦИАЛИСТ ДОСТАВКИ“ .....	144
ФИГУРА 37. КОЛИЧЕСТВЕН АНАЛИЗ ОТНОСНО ДЕФИЦИТИТЕ В НИВАТА НА ВЛАДЕЕНЕ НА УМЕНИЯТА ЗА ДЛЪЖНОСТ „ПРОДАВАЧ-КОНСУЛТАНТ“ .....	145
ФИГУРА 38. КОЛИЧЕСТВЕН АНАЛИЗ ОТНОСНО ДЕФИЦИТИТЕ В НИВАТА НА ВЛАДЕЕНЕ НА УМЕНИЯТА ЗА ДЛЪЖНОСТ „ОПЕРАТОР, ВЪВЕЖДАНЕ НА ДАННИ“ .....	147
ФИГУРА 39. КОЛИЧЕСТВЕН АНАЛИЗ ОТНОСНО ДЕФИЦИТИТЕ В НИВАТА НА ВЛАДЕЕНЕ НА УМЕНИЯТА ЗА ДЛЪЖНОСТ „УПРАВИТЕЛ, СУПЕРМАРКЕТ“ .....	149
ФИГУРА 40. КОЛИЧЕСТВЕН АНАЛИЗ ОТНОСНО ДЕФИЦИТИТЕ В НИВАТА НА ВЛАДЕЕНЕ НА УМЕНИЯТА ЗА ДЛЪЖНОСТ „МЕНИДЖЪР ПОКУПКИ И ПРОДАЖБИ“ .....	150

---

## Използвани съкращения:

---

<i>Съкращение</i>	<i>Описание на съкращението</i>
КИД	- Класификатор на икономическите дейности
МСП	- Микро, малки и средни предприятия
БВП	- Брутен вътрешен продукт
БДС	- Брутна добавена стойност
ЕС	- Европейски съюз
МТСП	- Министерство на труда и социалната политика
НСИ	- Национален статистически институт
GDPR	- General Data Protection Regulation
ИКТ	- Информационни и комуникационни технологии
DESI	- The Digital Economy and Society Index
ИИ	- Изкуствен интелект
ЕИСК	- Европейски икономически и социален комитет
ЕК	- Европейска комисия
АЗ	- Агенция по заетостта
ТД	- Търговия на дребно
НАПОО	- Национална агенция за професионално образование и обучение
ЕИСК	- Европейски икономически и социален комитет
ОПРЧР	- Оперативна програма "Развитие на човешките ресурси"
ПОО	- Професионално образование и обучение

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

## Раздел 1. ВЪВЕДЕНИЕ

### 1.1. ЦЕЛ НА ПРОЕКТА

Настоящият документ е разработен в рамките на Проект BG05M9OP001-1.128-0007-C01 „Готови за дигитална трансформация чрез съвместни действия на социалните партньори за развитие на специфични дигитални умения на работната сила в предприятията“.

#### 1.1.1. ОБЩИ ЦЕЛИ НА ПРОЕКТА

**Цел 1:** Да се подпомогне процеса на адаптиране на предприятията и работната сила към динамично променящата се пазарна среда в резултат на технологичното развитие и дигиталната трансформация на икономиката чрез съвместни действия на социалните партньори.

**Цел 2:** Да се ускори процеса на преодоляване на дисбалансите в областта на дигиталните знания и умения на работната сила чрез осигуряване на връзката между необходимите знания и умения, и изискванията на бъдещия пазар на труда.

#### 1.1.2. СПЕЦИФИЧНА ЦЕЛ

Създаване на специфична среда, модели и инструменти за повишаване на специфичните дигитални умения на работната сила в 16 икономически дейности/поддейности по КИД 2008, която е в пряка връзка с целта на процедурата "Развитие на дигиталните умения" по отношение на компонент 2.

### 1.2. ЦЕЛ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО И АНАЛИЗА НА СЪСТОЯНИЕТО И ПОТРЕБНОСТИТЕ ОТ РАЗВИТИЕ НА ДИГИТАЛНИТЕ УМЕНИЯ В СЕКТОРА

Целта на дейността е да се осигурят изходни данни и информация, както и да се извърши анализ на потребностите от дигитални умения на работната сила по икономически дейности/под дейности. Изследването ще се осъществи в съответствие с изискванията на Методология за установяване състоянието и потребностите от развитие на дигитални умения/ компетентности, разработена в рамките на Компонент 1 на Операция „Развитие на дигиталните умения“.

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

---

## 1.3. ОБХВАТ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО И АНАЛИЗА

---

Обект на анализ в настоящата разработка е развитието на икономическия сектор „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“, съгласно действащия КИД, в икономиките на ЕС и България в контекста на дигиталната трансформация. Сектор „Търговия на дребно, без търговия с автомобили и мотоциклети“ е анализиран с включените в него групи според КИД 2008:

47.1 Подсектор „Търговия на дребно в неспециализирани магазини“;

47.2 Подсектор „Търговия на дребно с други хранителни стоки“;

47.3 Подсектор „Търговия на дребно с автомобилни горива и смазочни материали“;

47.4 Подсектор „Търговия на дребно с компютри, с устройства за далекосъобщения и битова електроника“;

47.5 Подсектор „Търговия на дребно с мебели, осветителни тела и други стоки за бита“;

47.6 Подсектор „Търговия на дребно с книги, канцеларски стоки, аудио и видео записи, спортни стоки и играчки“;

47.7 Подсектор „Търговия на дребно с други нехранителни стоки – облекло, обувки, козметика, бижутерия, лекарства“;

47.8 Подсектор „Търговия на дребно на открити щандове и пазари“;

47.9 Подсектор „Търговия на дребно чрез поръчки по пощата, телефона или Интернет“.

Анализът е насочен към изследване на настоящото състояние на сектора и диференциране на ключови тенденции и прогнози в развитието, неговата дигитализация, очакваните промени в технологично отношение, промяна в управлението и организацията на дейностите.

---

## 1.4. ИЗПОЛЗВАНИ ИНСТРУМЕНТИ, ПОДХОДИ И МЕТОДИ

---

Анализът на сектора е извършен в съответствие с „Методическите изисквания към изготвянето на секторен анализ за установяване на състоянието и потребностите от развитие на дигитални умения“. В анализа са използвани първични и вторични данни от проведени и

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

публикувани анализи и проучвания за изследване на процесите на развитие на сектор „Търговия на дребно, без търговия с автомобили и мотоциклети“. Основните източници на данни, използвани в анализа, в съответствие с Методическите изисквания са: официални статистически източници: НСИ; Евростат; НОИ; Евростат 3, отчети, научни публикации от икономически екипи на ИПИ, УНСС и собствени проучвания.

Използвани са и други източници като доклади на световната банка, анализи от браншови асоциации на национално и европейско ниво, специализирани изследвания от неправителствени организации, агенции за пазарни проучвания и др.; анкети и интервюта, проведени с основни участници на пазара и потребители; европейски и международни организации.

Изследването и анализът използват инструментариума, предвиден в Методологията:

- Документален метод (Desk research)
- Статистика
- SWOT анализ

Проучването на нагласите на компаниите, опериращи в сектор „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“ за развитието на сектора е проведено с представители на 10 ключови предприятия в сектора. /КИД 2008/.

За целите на собственото проучване е използван инструментариум, предвиден в Методологията:

- Стандартизирано интервю
- Онлайн анкета

В проведеното изследване са използвани методи за количествена и качествена обработка на данни: структурирано интервю за изследване и анализ на икономическата дейност /сектор относно потребности и стратегия за развитие по отношение на дигитализацията на дейността на предприятията, въпросник за онлайн анкета за изследване и анализ на нивото на дигитализация и готовността за процесите по дигитална трансформация на икономическата дейност/сектор; структурирано интервю с представители на други организации и институции извън предприятията.

Структурираното интервю, базирано на структуриран въпросник, е проведено с изследвани лица, които са ръководители на предприятия, които имат становище и стратегически поглед за

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

състоянието и водещите тенденции в развитието на сектора: ръководители на предприятия в сектора, представители на бизнес сдружения, експерти в държавни институции, преподаватели, мениджъри, специалисти по информационни технологии, специалисти по човешки ресурси от сектора.

Анкетното проучване е проведено с ръководители, ръководители на отдели, преки ръководители, специалисти по ИТ и специалисти по човешки ресурси от предприятия в сектор „Търговия на дребно, без търговия с автомобили и мотоциклети“.

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

## Раздел 2. АНАЛИЗ НА ИКОНОМИЧЕСКАТА ДЕЙНОСТ/СЕКТОР И СТЕПЕН НА ГОТОВНОСТ ЗА ВНЕДРЯВАНЕТО НА ДИГИТАЛНИ ТЕХНОЛОГИИ

### 2.1. ПОДРАЗДЕЛ А. АНАЛИЗ НА ИКОНОМИЧЕСКАТА ДЕЙНОСТ/СЕКТОР – ПОТРЕБНОСТИ И СТРАТЕГИЯ ЗА РАЗВИТИЕ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ДИГИТАЛИЗАЦИЯТА

#### 2.1.1. ОПИСАНИЕ НА СЕКТОР „ТЪРГОВИЯ НА ДРЕБНО, БЕЗ ТЪРГОВИЯ С АВТОМОБИЛИ И МОТОЦИКЛЕТИ“

Търговията на дребно се състои от всички дейности по продажбата на стоки или услуги директно на крайните потребители за лично, семейно или нестопанско потребление. Търговецът на дребно е такава организация, която има повече от половината продажби от търговията на дребно. Това определение се прави, защото някои видове търговци продават на дребно (по цени на дребно) на крайните потребители и на едро (по цени на едро) на други участници в бизнеса.<sup>1</sup>

Търговията на дребно добавя стойност към продуктите в процеса на доставките като извършва услуги, които намаляват риска, улесняват покупките, представя стоки на лизинг, осигурява удобството на клиентите да пазаруват по избрано от тях време и по място, чрез своите обекти определя подходяща зона за пазаруване при богато разнообразие от продукти и услуги, нови преживявания по време на пазаруването. Като последно звено в канала за дистрибуция, търговците на дребно имат най-пълна информация за потребителското търсене на стоки и услуги.

##### 2.1.1.1. Основни характеристики на търговия на дребно

Търговците на дребно взаимодействат с различни категории клиенти, следят техните потребности и нужди, адаптират се към начините на пазаруване и се стремят да удовлетворяват във възможно най-висока степен очакванията на клиентите с предлаганите стоки. Развитието на продажбите на дребно характеризира индивидуалното потребление в цялото му разнообразие. Доставката на стоки в сектора се осъществява чрез извършване на покупки на стоките от търговията

<sup>1</sup> Костова, С., И. Петров, Търговия на дребно. Стопанство, София, 1999

на едро или пряко от производителите (B2B). Впоследствие същите се предлагат на индивидуалните клиенти в търговската мрежа.

Търговията на дребно с хранителни и нехранителни продукти включва продажба на храни, напитки, предмети за бита, хигиенни и козметични продукти, продукти за дома, играчки и др. на крайни потребители (B2C). Този набор от стоки за крайно потребление, от ежедневна необходимост и употреба, предопределят честото им закупуване и съответно високата динамика в промените в стоковата наличност, което ги характеризира като „бързооборотни стоки“. Търговията с бързооборотни стоки включва всички търговски обекти, които поддържат широка гама от хранителни и нехранителни стоки за ежедневна консумация.

Продажбите на дребно се осъществяват от производители, търговци на едро и търговци на дребно. Продават се в магазини с продавачи, така и от безмагазинните търговци, посредством телефон, поща или компютър. Те могат да купуват и от улични търговци или от автомат. Независимо от мястото на продажбата, при единични покупки и по цени на дребно, видът продажба се определя като продажба на дребно.

Транзакциите в търговията на дребно са много на брой и малки като стойност. Потребителите правят много повтарящи се покупки на стоки с ниски цени и много рядко покупки на стоки с високи цени. Всяка транзакция изисква обработка като част от търговията на дребно. Магазините са отворени за продажби в подходящо за клиентите време и на удобни за клиентите локации. Необходимо е да се поддържа подходящ мърчандайзинг. Необходим е постоянен персонал за обслужване на клиентите и поддържане и обработка на стоковите запаси. Цялата структура на търговията на дребно трябва да функционира ежедневно, като обслужва клиентите, независимо от обекта и обема и вида на продажбите.<sup>2</sup>

Напредъкът в технологиите в сектора през последните десет години доведоха до ускоряване на редица процеси - глобализация на търговията, концентрация чрез развитие на по-големи търговски обекти и продължаващо навлизане на нови търговски вериги, настъпващите изменения във веригата на доставки, развитието на електронни продажби. С настъпването на пандемията от Covid 19 през 2020г. в сектор “Търговия на дребно, без търговия на автомобили и мотоциклети” се

---

<sup>2</sup> гл.ас.д-р Надежда Димова НБУ. Търговията на дребно с бързооборотни стоки – настояще и бъдеще. [trgoviyata-na-drebno-s-brzooborotni-stoki--nastoyashe-i-bdeshe.html](http://trgoviyata-na-drebno-s-brzooborotni-stoki--nastoyashe-i-bdeshe.html)

наблюдава тенденция на засилената дигитализация, които отговарят на промените в потребителското търсене, свързано с ограничаване на физическите контакти.

От гледна точка на организацията на работа, портфолиото от стоки и обслужваната територия се разграничават следните основни варианти на търговски обекти за търговия на дребно:

- Супермаркети (Supermarket) – ключова характеристика за тях е, че са на самообслужване;
- Хипермаркети (Hypermarket) – много големи търговски обекти (от 2000 -10000 кв.м) със сериозна инфраструктура;
- Удобни магазини (Convenience Store) – с по-малка площ до 400 кв.м. с локация предимно в жилищни квартали;
- Молове (Mall) – търговски центрове, които включват зони за хранене и зони за забавление;
- Тясно специализирани магазини – разполагат с много голям асортимент от стоки от една стокова група – например магазини за дамски обувки, козметика и парфюмерия и други;
- Бутици (Boutique) - магазини за продукти/ стоки, които са в категория с високо качество и лукс;
- Дрогерии (Drogerie) - за стоки, свързани с общата хигиена, битова химия и парфюмерия и др.
- Търговски вериги (Chain Store) – фирма с три и повече магазина, които са разделени по групи според големината;
- специализирани магазини като част от „традиционната търговия“, продават определени продукти или групи продукти и са в локации с непосредствен достъп на потребителите и др.

#### 2.1.1.2. Обща икономическа информация и икономически показатели за сектор „Търговия на дребно без търговия с автомобили и мотоциклети“

Анализът на сектор „Търговия на дребно без търговия с автомобили и мотоциклети“ е извършен на база основните икономически показатели, които характеризират сегашното състояние на сектора, неговите перспективи и проблеми. Анализът е фокусиран към проучване на показатели, които са ключови за развитието на предприятията в сектора по отношение на стратегиите им за дигитална трансформация и очакваното въздействие върху бизнеса на сектора и неговата значимост за икономиката на България и човешкия капитал.

При представянето на информацията за основните икономически показатели на сектора като брой предприятия, приходи от продажби, БВП, инвестиции и др са ползвани данни от Националния

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

Статистически институт, Евростат, Европейската комисия, правителствени документи и други публично достъпни източници.

Ролята на сектор “Търговия на дребно” е значима в структурата на националното стопанство и играе ключова роля във веригата на доставките. Често е считан за пряката връзка между производителите на стоки и крайните клиенти и потребители. Състоянието на сектора е индикатор за ефективността на икономиката като цяло и силата на потребителските разходи. Силно повлиян от COVID-19 пандемията през 2020г. и последвалата икономическа криза, секторът се развива в условията на засилващ се инфлационен натиск върху стоките и рязко нарастващи цени на енергоносителите. Търсейки възможности за бързо възстановяване и адекватен отговор на предизвикателствата за дигитализация на обществото и преминаване към електронна търговия, секторът се влияе от много икономически фактори като ниската степен на възнаграждения, липсата на дигитални умения, ниските нива на потребление и слабата покупателна способност в България.

ФИГУРА 1. Обобщени данни за сектор G47, 2009-2019г

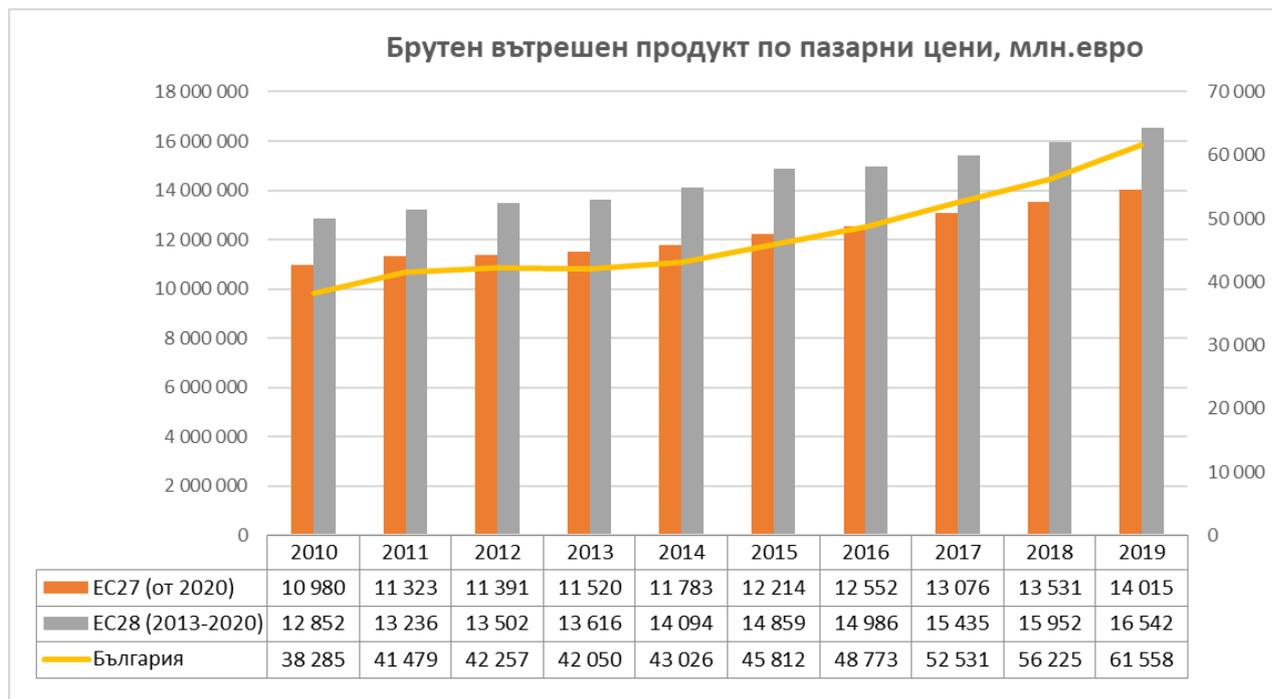


Източник: Евростат

Данните за БВП на сектора показват тенденция на нарастване през последните години от 2010г. до 2019г., което съвпада с тенденциите средно за Европейските държави. Резултатите са представени на фигурата по-долу.

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

ФИГУРА 2. Годишна подробна статистическа информация за предприятията в България за сектор G47, млн.евро (2010 - 2019 г.)

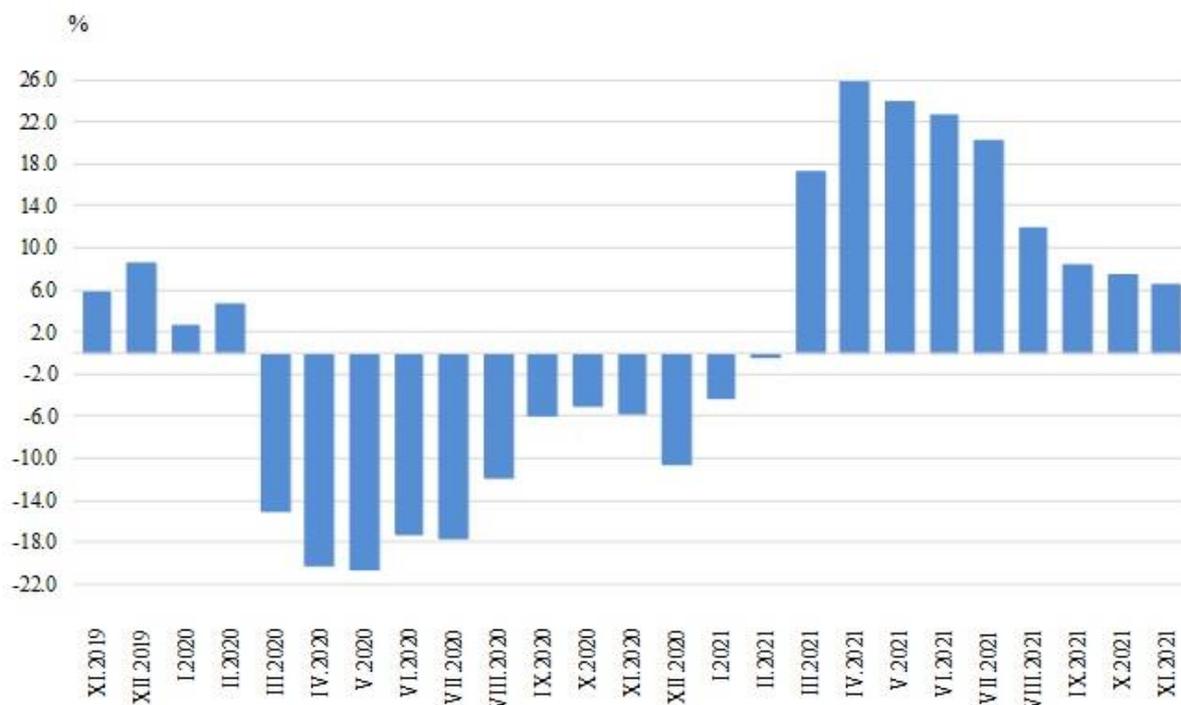


Източник: Евростат

Анализът на официалните данни на НСИ за оборота на сектора в България за последните три години (2019 г., 2020 г. и 2021 г.)<sup>3</sup> установява продължаващо забавяне на ръста, независимо от инфлационния пик през месец ноември 2021 г. По данни на НСИ повишението е от 6,7% спрямо ноември 2020 г. след ръст от 7,6% на годишна база през октомври и от 8,4% през септември 2021 г.

<sup>3</sup> <https://www.investor.bg/ikonomika-i-politika/332/a/oborotite-na-tyrgovcite-na-drebno-u-nas-prodyljavat-da-zabaviat-rysta-si-343324/>

ФИГУРА 3. ИЗМЕНЕНИЕ НА ОБОРОТА НА СЕКТОР G 47, %



Източник: Investor.bg (НСИ)

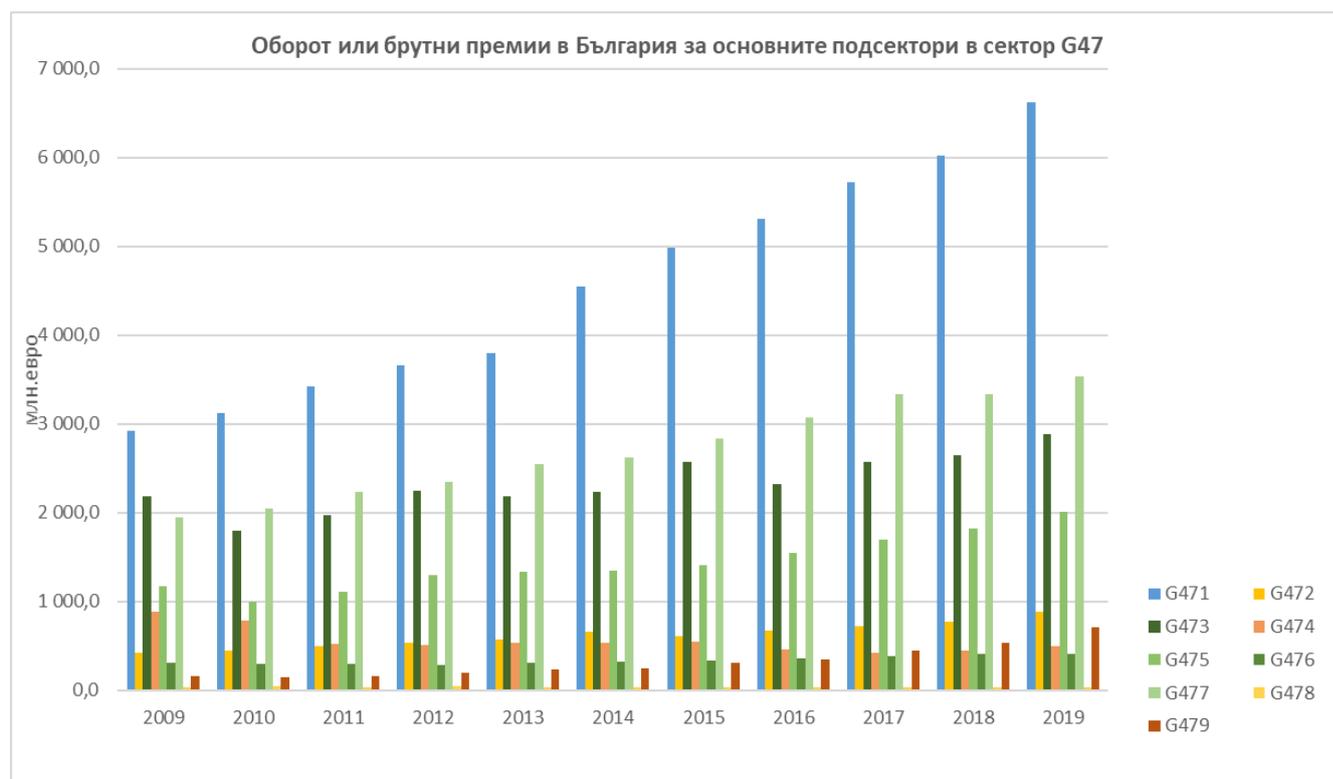
Наблюдава се ръст при всички големи групи търговци, сред които най-съществен е нарастването на годишна база при търговията с горива (+1,7%) и при хранителните стоки (+0,06%). В същото време се забелязва намаляване от почти 5% при търговията с текстил, обувки и кожени изделия, както и с 2,1% при търговията с битова техника, мебели и други стоки за бита.

Данните на НСИ отчитат увеличение с почти 30% на месечна база при търговията на дребно чрез поръчки по пощата, телефона или интернет. На годишна база в този сектор оборотите растат с малко над 10 на сто.

На годишна база търговията с фармацевтични продукти, които попадат в групата на търговията на дребно с нехранителни стоки, без търговията с автомобилни горива и смазочни материали, се увеличава с 22%. В тази продуктова група ръстът на оборотите е от малко над 4% на годишна база.

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

ФИГУРА 4. Обороти в основните подсектори в сектор G47 за България в периода 2009г.-2019г.



Източник: Eurostat

Развитието на подсекторите в сектора за периода 2009 - 2019 г., непосредствено преди пандемията с Covid-19, показва най-голям устойчив ръст в подсектор “Търговия на дребно в неспециализирани магазини”(G47.1). Плавно и устойчиво увеличение на оборотите поставят на второ място подсектор “Търговията на дребно в специализирани магазини с други нехранителни стоки”(G47.7). На трето място е подсектор “Търговия на дребно с автомобилни горива и смазочни материали (G47.3). На четвърта позиция е подсектор “Търговия на дребно в специализирани магазини, с текстил, железария, стоки за обзавеждане и битови електоруреди” (G47.5).

Данните за броя на предприятията в сектор G47 е представена в Таблица 1 по-долу за периода 2009 - 2019г. Данните показват ясна тенденция на общо намаляване на броя на предприятията в сектора във всички групи (вж. Таблица 1.)

Таблица 1. Брой предприятия в сектор G 47 по броя на заетите лица, 2009 - 2020 г.

Сектор		Година	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
		Предприятия, брой												
G 47	ТЪРГОВИЯ	Общо:	145071	143463	140040	140729	141223	140650	140566	142830	142174	142938	143555	139376
		0 - 9	136939	135661	132362	133294	133860	133398	133281	135518	134741	135596	136158	132377
		10 - 49	7252	6948	6843	6606	6566	6447	6454	6488	6600	6476	6506	6147
		50 - 249	813	782	768	764	726	733	764	753	752	786	806	770
		250 +	67	72	67	65	71	72	67	71	81	80	85	82

Източник: Евростат

За разглеждания период се запазва темпът на намаляване на тенденцията на броя на предприятията в сектора. Тази тенденция е за сметка на малките и средни предприятия, които намаляват.

Фигура 5. Данни за броя на предприятията в сектор Търговия на дребно в неспециализирани магазини



Източник: Евростат

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

Водещ в сектора по икономически показатели е подсектор „Търговия на дребно в неспециализирани магазини” (G47.11). Анализът на под-секторите по данни от Евростат за 2019г. още показва, че подсектор “Търговия на дребно в неспециализирани магазини” е водещ по ключови икономически показатели: брой предприятия - 28 877, стойност на производството - 1 411,2 млн. евро, брой заети лица - 112 774.

В таблица 2 представените данни за броя на търговските обекти в сектора към 2020г. запазва тенденцията.

Таблица 2. Брой обекти по под-сектори, 2020 г.

Вид и стокова специализация	2020 г.
СТОПАНИСВАНИ ОБЕКТИ ПО ФОРМА НА ОРГАНИЗАЦИЯ - ОБЩО	162 269
Будки и сергии в стационарната търговска мрежа	7 823
Подвижни обекти за разносна и развозна търговия (вкл. автомати)	22 796
Складове за продажби на дребно	15 044
Бензиностанции	2 492
Газостанции	361
Магазини и павилиони - общо	113 753
За храни, напитки и тютюневи изделия:	42 016
Специализирани	15 249
Неспециализирани с разнообразни хранителни стоки	26 767
За нехранителни стоки:	71 737
Специализирани	55 261
Неспециализирани с разнообразни нехранителни стоки	16 476

Източник: НСИ

Търговските хранителни вериги поддържат тенденцията си за все по-силно пазарно присъствие в сектора и предлагат все по-голямо разнообразие от артикули, като същевременно понижават разходите за потребителите. Чрез търговските вериги местните производители получават достъп до по-голям пазар. Модерната търговия в България води началото си още от началото на 1990-те години с навлизането на чуждестранни компании в сектора. Развитието на модерната търговия стимулира останалите пазарни участници да търсят нови форми на сдружаване и колективни инвестиции, оптимизиране на доставките, маркетингови стратегии и кампании, за да предоставят конкурентна услуга на крайните клиенти. Българските вериги търсят и намират решения, за да останат

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

конкурентни в динамичната ситуация на развитие на сектора в България. Сред първите големи български вериги с водеща роля е Фантастико, която оперира предимно на софийския пазар<sup>4</sup>.

### Водещи предприятия в подсектора „Търговия на дребно в неспециализирани магазини” (G47.11 – национално представените хранителни вериги в България)

При национално представените търговски хранителни вериги в България през 2020 г. се наблюдава стабилност, независимо от пандемичната криза. Водещи компании в този подсектор са: Кауфланд България, Лидл България, Билла България, Фантастико, Максима България.

Таблица 3. Приходи от продажби на водещите 5 национално представени хранителни вериги в «Търговия на дребно», в млн. лв.

Хранителна верига	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Кауфланд България	1 565 267	1 646 699	1 737 067
Лидл България	934 834	1 152 768	1 345 137
Билла България	760 267	809 997	883 806
Фантастико	501 106	578 056	624 631
Максима	283 330	321 572	395 659

Източник: Капитал<sup>5</sup>

Приходите от продажби на петте водещи предприятия в сектора бележат ръст през 2020 г. в сравнение с 2019 г., като продажбите на Лидл са с ръст от 16.5%. Водещ в скока на приходите за 5 поредна година е Максима България – отбелязан е ръст с 23%.

Таблица 4. Печалба/загуба в млн. лв. на водещите 5 национално представени хранителни вериги в «Търговия на дребно»

Хранителна верига	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Кауфланд България	71 697	76 924	84 925
Лидл България	28 458	41 251	65 693
Билла България	- 2 454	- 14 640	- 15 632
Фантастико	24 593	26 841	22 432
Максима	- 5 624	- 9 228	1 326

Източник: Капитал

<sup>4</sup> по данни на Институт за пазарна икономика, [www.ime.bg](http://www.ime.bg)

<sup>5</sup> Капитал, Регал 11.2021/ .

[https://www.capital.bg/biznes/stoki\\_i\\_prodaybi/2021/11/05/4272367\\_top\\_30\\_na\\_verigite\\_za\\_burzooborotni\\_stoki\\_vsichki/](https://www.capital.bg/biznes/stoki_i_prodaybi/2021/11/05/4272367_top_30_na_verigite_za_burzooborotni_stoki_vsichki/)

По отношение на печалбата също се наблюдава ръст при всички основни вериги, с изключение на “Билла България”, и лек спад при “Фантастико”, като печалбата на “Лидл България” нараства с цели 59%, в сравнение с предходната година. През 2020 г. “Максима България” постига сериозни резултати и е реализирана печалба от 1.33 млн. лв.

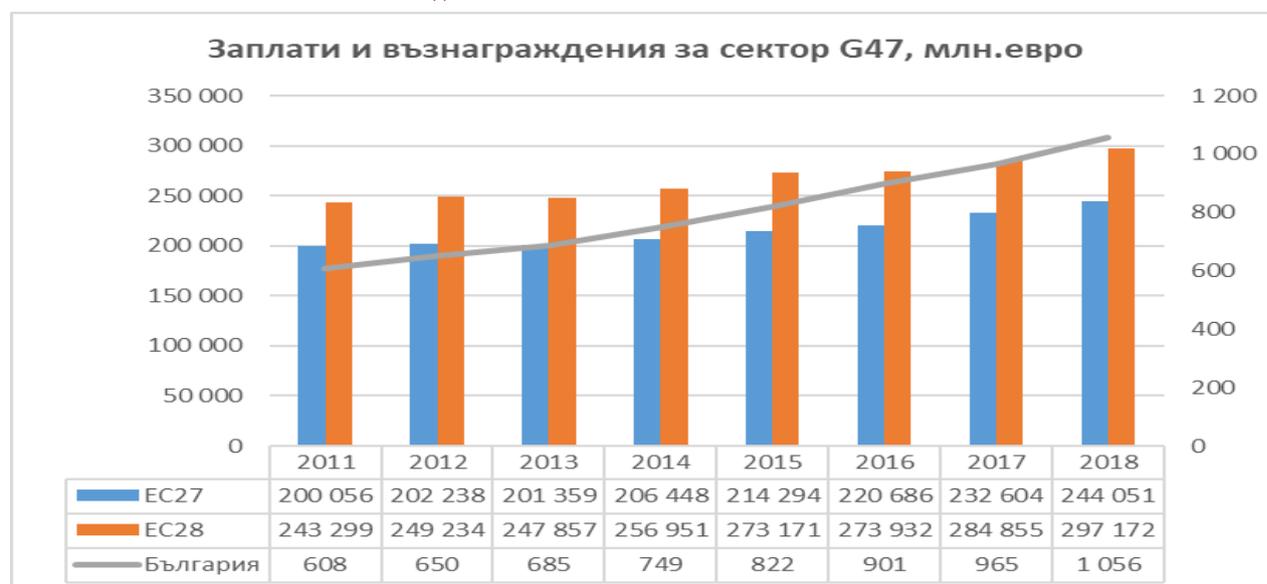
Таблица 5. Персонал заети лица на водещите 5 национално представени хранителни вериги в “Търговия на дребно”

Хранителна верига	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Кауфланд България	6 848	7 040	7 073
Лидл България	2 594	2 833	3 194
Билла България	4 739	4 886	4 769
Фантастико	2 911	3 283	3 505
Максима	1 624	1 785	2 152

Източник: Капитал

През 2020 г. продължава тенденцията на инвестиционната политика на веригите с откриване на нови обекти и разрастване на броя на персонала. Всички водещи търговски вериги отбелязват ръст на наетия персонал през 2020 г. в сравнение с 2019г. и 2018г. Същевременно темпът на увеличаване на възнагражденията през 2018 г. се доближава значително до нивото в ЕС.

Фигура 6. Заплати и възнаграждения в сектора за България и ЕС



Източник: Евростат

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

Средната работна заплата в сектора бележи ръст и в България в периода 2009 - 2019 г., но той се дължи на увеличението на възнагражденията на големите компании в сектора и на ръста на минималната работна заплата. При малките фирми в сектора заплащането продължава да е по-ниско, особено за нискоквалифицираните работници. Грижата за персонала по отношение на инвестиции в обучения, специализации, допълнителни социални придобивки продължава да е на ниско ниво при малките предприятия. Честа практика е в микро -компаниите работниците да съвместяват поне две длъжности, което се дължи основно на липса на персонал с подходящи компетенции и възможности за назначаване на необходимия брой персонал.

## 2.1.2. ПРОГНОЗИ ЗА РАЗВИТИЕ НА СЕКТОРА

---

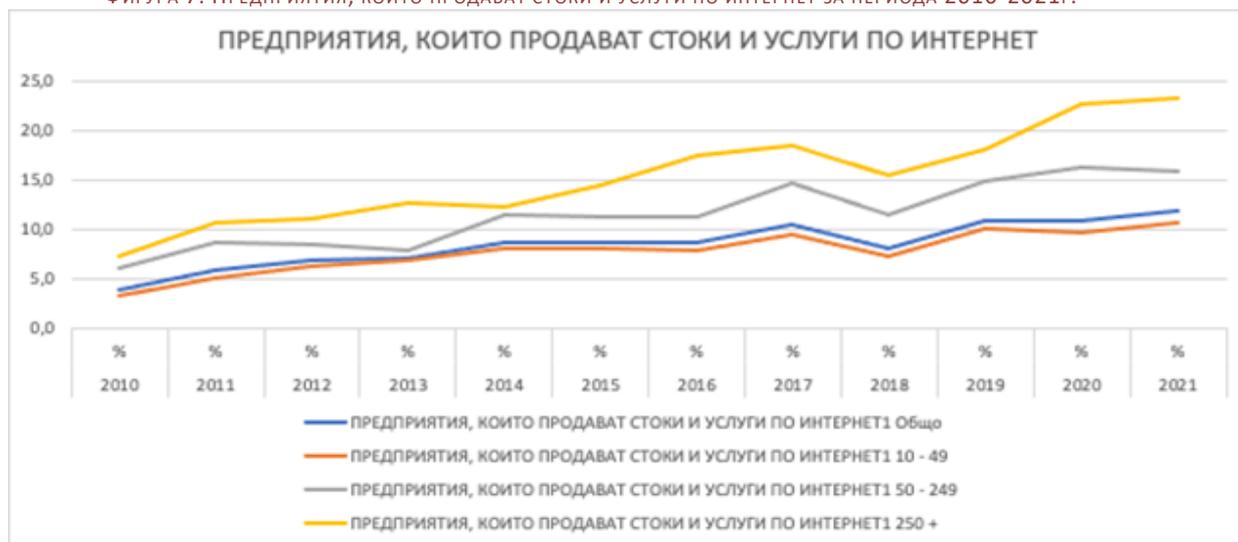
Конкурентната среда и технологичните промени в сектор “Търговия на дребно” през последните десет години /2008г.-2018г./ обуславят почти едновременно процесите на концентрация, чрез разкриване на големи търговски обекти и изграждане на търговски вериги, както и промените във веригата на снабдяване и развитието на електронната търговия. Търговията на дребно е изправена пред предизвикателствата на разширяващата се цифровизация и дигитализация. Състоянието и развитието на търговията на дребно е индикатор за ефективността на икономиката като цяло и силата на потребителските разходи.<sup>6</sup> Търговията на дребно е сектор, в който движеща сила е търсенето на потребителите, като 99% от предприятията в този сектор са МСП, които са принудени да оцеляват като бизнес модел на много конкурентния единен пазар, като се стремят да предложат разнообразно и иновативно обслужване на своите клиенти.

Сектор търговия на дребно се намира в процес на цифрова трансформация, която е силно ускорена след началото на пандемията на COVID-19 през 2020г. Потребителите преминаха принудително към закупуване на продукти чрез “online” електронни магазини (предимно нехранителни стоки) в следствие на затварянето на физическите магазини. Магазините за хранителни стоки също пострадаха от силното свиване на клиентския поток, свързано с ограниченията за гарантиране безопасността и неразпространение на вируса. МСП в сектора - търговците на дребно, които не са извършвали до този момент “on line” предлагане на продукти се наложи да намерят вариант за електронна търговия и продажби. Очакванията са този процес на преминаване на МСП към работа и търговия в електронна среда в реално време да се ускори.

---

<sup>6</sup> проф. В.Димитрова НАУЧНИ ТРУДОВЕ НА УНСС (2) 2021, ИК – УНСС

Фигура 7. Предприятия, които продават стоки и услуги по интернет за периода 2010-2021г.



Източник: НСИ

Данните показват, че за периода 2010 – 2021 г. се наблюдава осезаем ръст на предприятията, които продават стоки и услуги по интернет, като най-голям е ръстът при предприятията 250+, но тенденцията за ръст се наблюдава и при всички останали предприятия.

Предприятията в сектор търговия, част от който е „Търговията на дребно, без автомобили и мотоциклети“, които успяват да съчетават традиционната търговия с електронна търговия улесняват външните процеси на бизнес организацията като продажбите, транзакциите, но на практика и самия процес по предлагане на “on line” информация за потребителите, търсене на данни, достъп до данни, извличане на данни. По този начин те получават синергичен ефект от ефекта на традиционната търговия и на електронната.

Компаниите, които използват съчетаването на традиционна търговия и електронна търговия, използват основно три типа интеграции :

- Вертикална интеграция на Web front-end приложенията към съществуващите системи за транзакции;
- Кръстосана бизнес интеграция на фирмата с уеб сайтове на потребителите, доставчиците или посредниците;
- Интеграция на технологичния процес на предаване на доставката, обслужване на потребителите.

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

Дигиталната трансформация е активен процес, който променя търговията на дребно във всички нейни аспекти и реорганизира бизнес процесите, носи промени и в бизнес целите, и в стратегиите на предприятията. Дигитализирането на бизнес процесите с използване на дигитални технологии води до тяхната оптимизация и създаване на добавена стойност за предприятията и по-бързо постигане на целите. Промени се очакват като прогноза във всички бизнес процеси - от взаимодействието с потребителите, маркетинг информацията, промяна във веригата доставки, начина на набиране на потоци от информация и обратната връзка за нивото на удовлетвореност на клиентите, търсенето и предлагането на пазара, цените и качеството на основните конкуренти и др.

Подобно на тенденциите в останалите сектори и тук се наблюдава увеличено търсене и навлизане на нови дигитални технологии, свързани както с основните, така и със спомагателните дейности като управление на човешките ресурси, счетоводство, маркетинг. Засилва се значително и интересът към използване също така на възможностите за прилагане на мобилни “интернет” приложения, които да могат да се използват широко от клиентите физически лица и да позволяват висока степен на персонализация.<sup>7</sup>

Нуждата от дигитализация се предопределя от засиленото влияние на съобразяването с нуждите на потребителите, води до повишено задълбочаване и детайлизиране на отношенията с клиентите и засилено проучване на техните потребности от страна на предприятията в сектора. Същевременно степента на развитие на дигиталните умения на потребителите/клиентите ще оказва от своя страна сериозно влияние върху дигитализацията на услугите и дейностите, предлагани от компаниите в сектора.

Дигиталната трансформация ще продължава да променя бизнес моделите на търговията на дребно. Секторът извършва препродажба на стоки и продукти трансгранично, като в неговата дейност все повече се добавят допълнителни услуги, свързани със създаване и обработване на данни за потребителите чрез използването на изкуствен интелект (ИИ), като тези услуги се поемат от фирми в областта на информационните и комуникационни технологии (ИКТ). Нарасналото потребителско търсене и необходимостта от персонализирани предложения са водещата предпоставка търговците на дребно да разработват електронни магазини в съчетание с физическите и да използват платформи

---

<sup>7</sup> ЕИСК INT/946 Цифрова трансформация/търговия на дребно Становище. Възможности за цифрова трансформация за предприятията за търговия на дребно и нейните предимства за европейските потребители.2021.

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

за електронни продажби, както и мобилни приложения. В търговията на дребно се използват различни данни от разнообразни източници - социалните мрежи, имейл комуникации, клиентски мнения, уеб сайтове. С цел по-добро управление на нарастващите обеми от данни, особено в големите компании в сектора, се използват бизнес информационни системи като: Системи за управление на връзките с клиентите (CRM), Системи за планиране на ресурсите (ERP) и Системи за управление на веригите за доставки (SCM), статистически софтуери за обработване на данни от маркетингови и статистически проучвания, с управлението на човешките ресурси – HRMS и др.

Предпоставките за постигането на високи темпове за икономически растеж в сектора се изразяват в следното:

- Осигуряване на квалифицирана техническа и консултантска помощ за МСП в сектора, която да подпомогне предприятията (търговците) при определяне на нуждите от дигитализация и избора на конкретните технически решения;
- Осигуряване на квалифицирана техническа и консултантска помощ за МСП в сектора, която да подпомогне предприятията (търговците) при процеса на тяхното внедряване;
- Провеждане на обучения на персонала за работа в дигитална/електронна среда, съобразено с нуждите на конкретното предприятие, и ползване на съответните софтуерни продукти и други информационни и комуникационни системи;
- Провеждане на обучения на персонала, съобразено с нуждите на конкретното предприятие;
- Провеждане на обучения на персонала, относно изискванията на националното и европейско законодателство относно GDPR, електронна търговия, начисляване на ДДС (особено при извършване на търговия и доставки извън страните - членки на ЕС), редица международни документи, конвенции и други, за които Р България е поела ангажименти за изпълнение.

Обученията трябва да бъдат съобразени с нуждите и характера на търговията, извършвана от съответното предприятие, както и пазарите, на които предлага продукти/стоки. Част от тях могат да имат общ характер и да се отнасят до всички предприятия в сектора, а други да бъдат специализирани за конкретни под-сектори и групи предприятия.

Съществува прогнозен риск, ако не се осигури навременна техническа и консултантска помощ за голяма част от предприятията, особено тези които са предимно малък семеен бизнес от 2-5

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

служители, да бъдат изправени пред невъзможност да отговорят на новите условия и конкуренция на пазара на дребно. Отпадането им от пазара ще има негативно отражение на състоянието на сектора, закриване на работни места, ръст на безработицата и влошена икономическа среда в сектора, със силно конкурентно предимство на големите предприятия. Това, заедно с наблюдаваната тенденция през последните години на окрупняване и увеличаване на броя на големите, е отново за сметка намаляването на броя на микро-предприятията и МСП.

Въвеждането на нови технологии и дигитализация, включително и използване на възможностите, които осигурява електронната търговия ще позволи в перспектива на малките предприятия в сектора да допринесат за фрагментацията на пазара, повишаване на конкуренцията, като се конкурират с големите предприятия за пазари и клиенти. Превръщането на установената слабост (липса/недостатъчни дигитални умения) може да бъде разглеждано като възможност, която да бъде развита до силна страна, която да дава конкурентно предимство за тези предприятия.

Проведено е собствено проучване на мнението, нагласите и очакванията на сектора в лицето на компаниите, опериращи в сектор „Търговия на едро, без търговията с автомобили и мотоциклети“, в което влиянието на дигиталната трансформация върху бизнес процесите в предприятията се потвърждава. Проучването е проведено с представители на ключови предприятия в сектора. В проучването са използвани количествени и качествени методи за събиране на данни: структурирано интервю за изследване и анализ на сектора - потребности и стратегия за развитие по отношение на дигитализацията и онлайн анкета за изследване и анализ на нивото на дигитализация и готовността за процесите по дигитална трансформация на икономическата дейност.

В анкетата са използвани въпроси от проучване за нивото на дигитализацията в България, осъществено съвместно от Siemens България и Германо-българската индустриално търговска камара в периода юни-юли 2021 г.

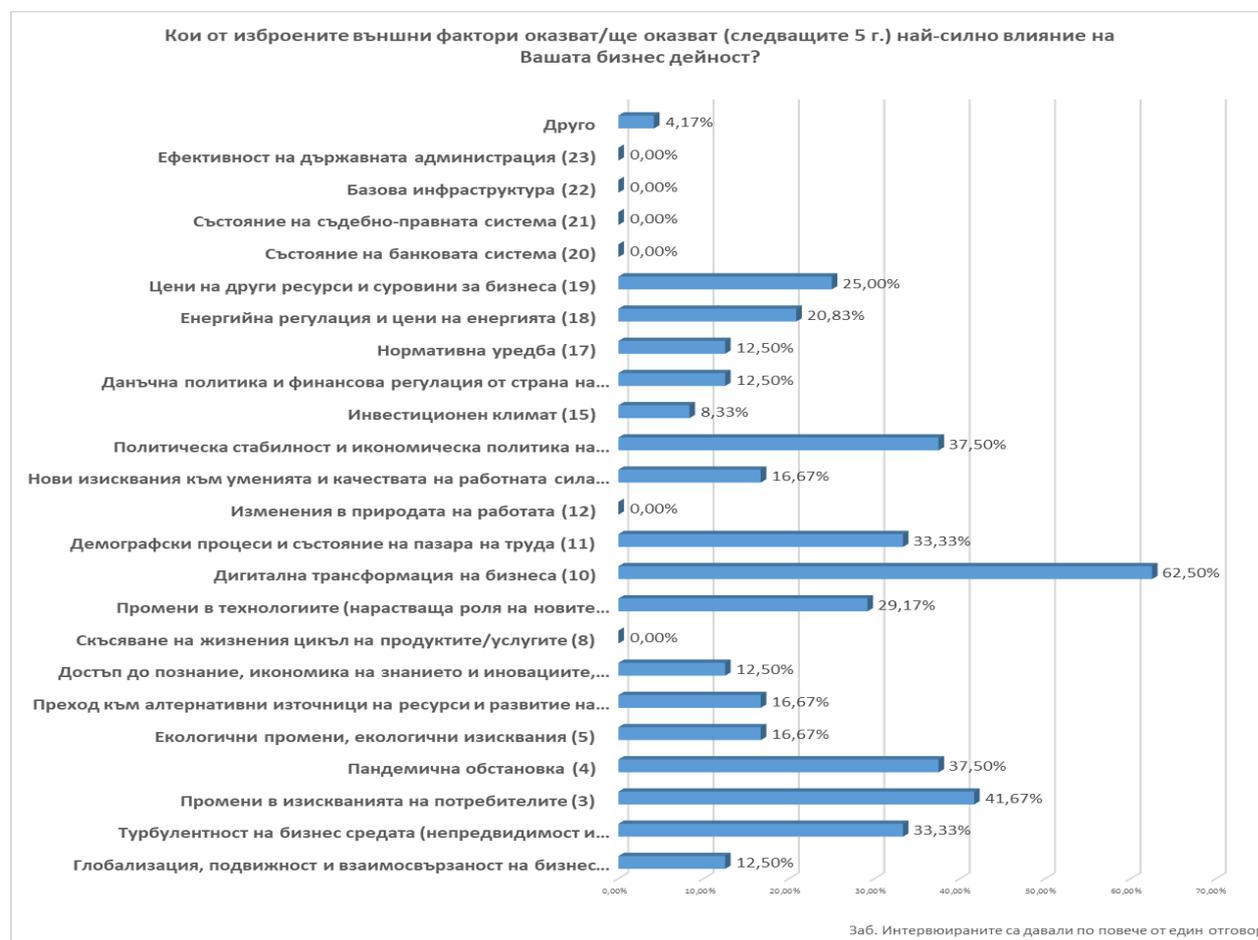
Проучено е очакваното влияние на външни фактори и предпоставки, които ще определят дейността на предприятията в сектор „Търговия на дребно“ в следващите пет години. Анкетираниите ръководители заявяват *на първо място в процентно изражение - необходимостта от дигитална трансформация на бизнеса (62,5%), на второ място е факторът „промяна в изискванията на потребителите“ (41,67%)*. Висок е също така дялът на анкетираниите, които оценяват като съществено влиянието на пандемичната обстановка върху бизнеса (37,5%), както и политическата стабилност и икономическата политика (37,5%).

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

На следващо място по значение са факторите демографски процеси и състояние на пазара на труда (33.33%) и турбулентността на бизнес средата (непредвидимост и несигурност). Важно е да се отбележи, че факторите, свързани с екологичния преход не са оценени от бизнеса като влиятелен фактор - преход към алтернативни източници (16.67%) и екологични изисквания (16.67%), както и новите изисквания към уменията и качествата на работната сила (16.67%). Факторът глобализация, подвижност и взаимосвързаност на бизнеса е оценен като слабо влияещ (12.50%).

На фиг. 8 са представени резултатите на въпроса “Кои са факторите, които ще оказват с най-съществено влияние върху бизнес дейността (в следващите 5 години) за предприятията в сектор „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“.

ФИГУРА 8. Влияние на външните фактори върху дейността на предприятията в сектора



Източник: Собствено изследване

Забележка: Анкетиранията са дали повече от един отговор

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



Източник: Собствено изследване

Важността на дигитализацията и нейното влияние върху трансформацията на бизнеса след пандемията от COVID-19 потвърждава нейната важност като ключов фактор и води до преосмислянето на приоритетите на предприятията по отношение на дигитализацията. Много висок процент (79,17%) от анкетираните са дали положителен отговор за влиянието на пандемията за процеса на дигитализация, докато едва 20,83% са отговорили с “не”.

Констатациите от направеното проучване са в синхрон с изводите в доклада на Европейската агенция за малки и средни предприятия<sup>8</sup>, съгласно който се разграничават две основни групи **ключови фактори**, оказващи влияние върху дигитализацията на МСП - вътрешни фактори и външни фактори:

#### **Вътрешни фактори**

- Способността на ръководството на предприятията да определят ползите от инвестиране в дигитални технологии и тяхното разбиране за реалната възвръщаемост на тези инвестиции;

<sup>8</sup> European Commission, Executive Agency for Small and Medium-sized Enterprises, Muller, P., Devnani, S., Ladher, R., et al., *Annual report on European SMEs 2020/2021 : digitalisation of SMEs : background document*, Hope, K.(editor), Publications Office, 2021, <https://data.europa.eu/doi/10.2826/120209>

- Капацитетът за усилване компетенциите на служителите и възможността за наемане на нови компетентни служители;
- Способността на компаниите да обвържат своите бизнес модели със съответните подходящи за тях дигитални технологии;
- Зависимост на предприятията от съществуващите изградени/внедрени технологични решения, инфраструктура и софтуер;
- Промяната в поведението на служителите във връзка с рисковете от загуба на контрол, загуба на данни, загуба на работа и други водещи до липса на мотивация за приемане на новите технологии.

### **Външни фактори**

- Достъп до комуникации/свързаност, софтуер, устройства и приложения на приемлива за предприятията цена е важен фактор при вземане на решение за повишаване на степента на дигитализация. Често малките фирми са по-слабо свързани и с по-ниска дигитализация поради високите инвестиции.
- Достъп до финансов ресурс, който е от съществено значение при вземането на решение за внедряване на дигитални технологии. При МСП, където наличните собствени средства са крайно ограничени, е необходимо да се търсят възможности за подпомагане чрез безвъзмездна помощ или финансови инструменти при ниски лихви и ясна икономическа полза.
- Високото усвояване на цифровите технологии се свързва със съществуването на динамична пазарна среда (Calvino et al, 2018). Динамичните пазари са гореща точка за дигитално иновативни фирми. Пазарите се характеризират с висока ефективност на разпределение поради динамиката на влизане и излизане. Силно иновативни фирми влизат и завладяват пазарен дял, като са по-успешни в комерсиализирането на новите технологии; неефективните фирми са изтласкани от пазара. Това стимулира съществуващите фирми да останат възможно най-близо до технологичната граница (Hendersen, 1993).
- Достъпът до данни е друг ключов фактор за способността на компаниите да използват изкуствен интелект/машинно обучение. МСП имат неизгодно позициониране поради ограничения им достъп до големите обеми данни, необходими за обучение на алгоритми за машинно обучение.

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

Те също така са по-уязвими по отношение на защитата на своите данни и изпитват трудности при ефективно управление на рисковете за данните в съответствие с разпоредбите <sup>9</sup>.

Действително, комбинацията от споменати по-рано вътрешни и външни фактори води до специфични предизвикателства пред МСП в процеса на дигитализация, свързани с: наличието на цифрови инструменти и технологии, необходими за дигитализацията, включително добра свързаност и осведоменост за наличието на тези цифрови инструменти; капацитетът на МСП да ангажират финансови и времеви ресурси; и способността на МСП да преценяват, планират, прилагат и оптимизират своите дигитални компетенции (Делойт, 2020 г.).

По отношение на избора на подходяща бизнес стратегия за повишаване на бъдещата конкурентоспособност на предприятията в сектора данните от проучването представят *на първо място по важност задълбочаване на отношенията с клиентите, предлагане на повече стойност и удовлетворяване на потребностите им (33.33%), вторият избор е насочен към стратегията на диференциация, към предлагането на уникални като качество и разнообразие продукти и услуги (25.00%), на трета позиция са оптимизацията на разходите, осигуряването на конкурентни цени (20.83%)* и стратегията на “мрежовия” ефект, коопериране и интегриране с други бизнес партньори, дистрибутори, доставчици в бизнес мрежа (20.83%) – (вж. фиг. 10.)

---

<sup>9</sup> OECD D4SME

ФИГУРА 10. ИЗБОР НА БИЗНЕС СТРАТЕГИИ ЗА ПОВИШАВАНЕ НА КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТТА НА ПРЕДПРИЯТИЯТА В СЛЕДВАЩИТЕ 5 ГОДИНИ

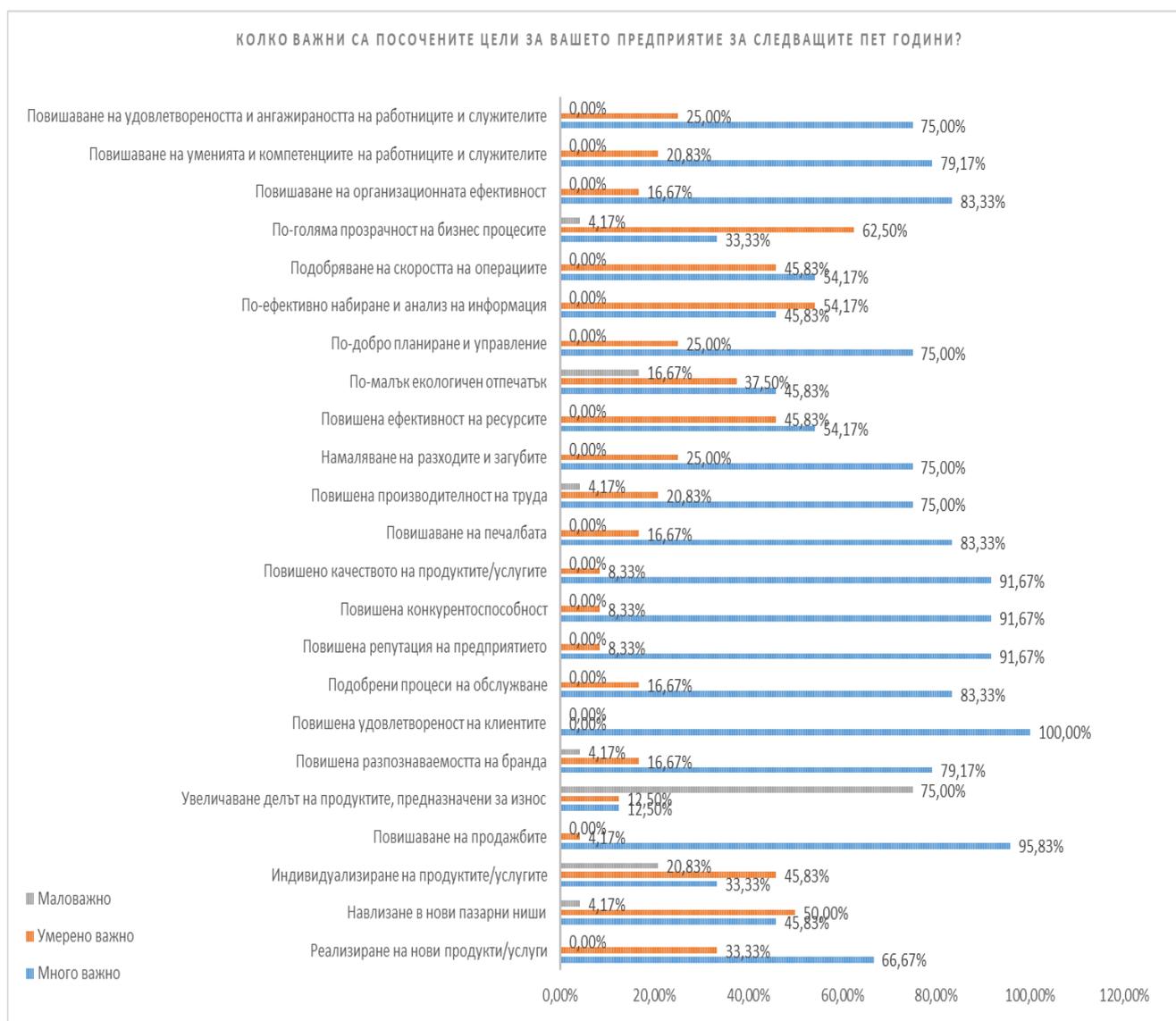


В направеното проучване ръководителите на предприятия от сектора диференцираха най-важните за тях бизнес цели във връзка с изпълнението на бизнес стратегиите, заложили за следващите пет години.

Водещи приоритетни цели, идентифицирани от предприятията на първо място са: *грижата за своите клиенти (86.67%) и повишената репутация на предприятието и повишената удовлетвореност на клиентите (86.67%)*. На втора позиция по важност е целта *повишаване на продажбите (80.07%)*. На трета позиция с (76.67%) са посочени целите, свързани с *повишена конкурентоспособност; повишена производителност на труда и повишена печалба*. На четвърта позиция по значимост са ранжирани целите с (73.33%) - *намаляване на разходите и загубите; повишената ефективност на ресурсите; по-добро планиране и управление; повишаване на удовлетвореността и ангажираността на служителите*. (вж фиг. 11)

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

Фигура 11. Колко важни са заложените цели от предприятията за следващите 5 години



Източник: Собствено изследване

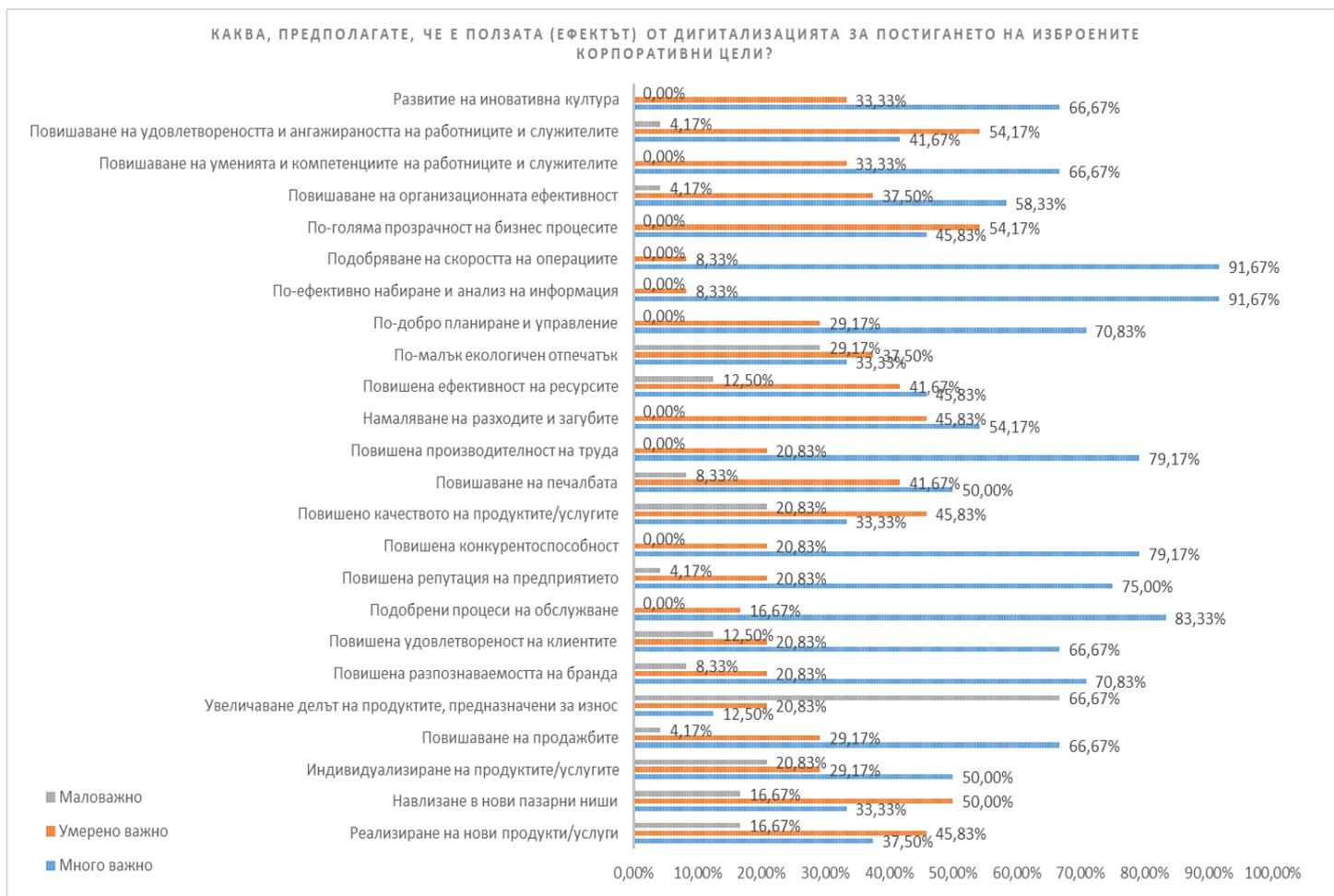
Забелжка: Анкетираните са дали повече от един отговор

Очертани са ясно и бъдещите ползи от дигитализацията на бизнеса за изпълнението на заложените бизнес цели. В проучването ръководителите на предприятия посочват с изключително висок процент ключовите ползи от дигитализацията на бизнеса, а именно - *на първо място с 91.67% е по-ефективно набиране и анализ на информация и подобряване на скоростта на операциите в бизнеса, които са пряко свързани с обработка и бърз и точен анализ на данни. Като следваща ключова полза от дигитализацията ръководителите виждат - с висок процент за предприятията, вследствие на дигитализацията при изпълнението на целите са повишаване на конкурентоспособността и*

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

повишаване на производителността (79.17%), следвани от по-добро планиране и управление (70.83%) и повишаването на репутацията на предприятията със 75% . (вж. фиг.12.)

ФИГУРА 12. ПОЛЗИТЕ ОТ ДИГИТАЛИЗАЦИЯТА ЗА ПОСТИГАНЕТО НА ИЗБРОЕНИТЕ КОРПОРАТИВНИ ЦЕЛИ



Източник: Собствено изследване

Забележка: Анкетираните са дали повече от един отговор

По отношение на конкретните ефекти, които се очакват в предприятията вследствие на дигитализацията и повишаване на дигиталните умения на персонала, резултатите от анкетата потвърждават, че голяма част от компаниите в сектора разпознават в дигитализацията начин да постигнат повишаване на продажбите и конкурентоспособността, именно чрез автоматизиране и интегриране на процеси и информация, подобряване на процесите на обслужване и постигане на висока удовлетвореност на клиентите. Същевременно, в изследването не се регистрират високи очаквания за нарастване на печалбите на този етап и намаляване на екологичния отпечатък в резултат от цифровизацията.

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

Очакванията на анкетираните служители и мениджърите на отдели и направления за ефектите от дигитализацията и конкретното въздействие върху бизнеса на самата компания са близки в голямата си част с мненията на ръководителите на предприятията.

В най-голяма степен, според мнението на респондентите компаниите очакват да постигнат повишаване на продажбите (82.86%) чрез подобряване на процесите на обслужване (80%) и постигане на висока удовлетвореност на клиентите (80%) с крайната цел повишаване на конкурентоспособността (80%). На второ място по значимост анкетираните посочват подобряването на скоростта на операциите (71.43%), намаляването разходите и загубите (71.43%) и повишена производителност на труда (68.58%) като очакван ефект от въвеждането на дигитални технологии в предприятието. Очаква се дигитализацията да доведе до по-добро планиране и управление (68.57%), повишена разпознаваемост на бранда (70.14%), а за 60% от компаниите дигитализацията ще ускори по-бързия достъп до пазара ще доведе до повишаване на печалбата. Възможните ползи и ефекти от дигитализацията като намаляване на екологичния отпечатък (31.43%) и увеличаване делът на продуктите за износ (8.57%) се определят от анкетираните като по-незначителни резултати (вж Фиг. 13).

ФИГУРА 13. ОЧАКВАНИ ПОЛЗИ И ЕФЕКТИ ОТ ДИГИТАЛИЗАЦИЯТА



Източник: Собствено изследване

Забележка: Анкетираните са дали повече от един отговор

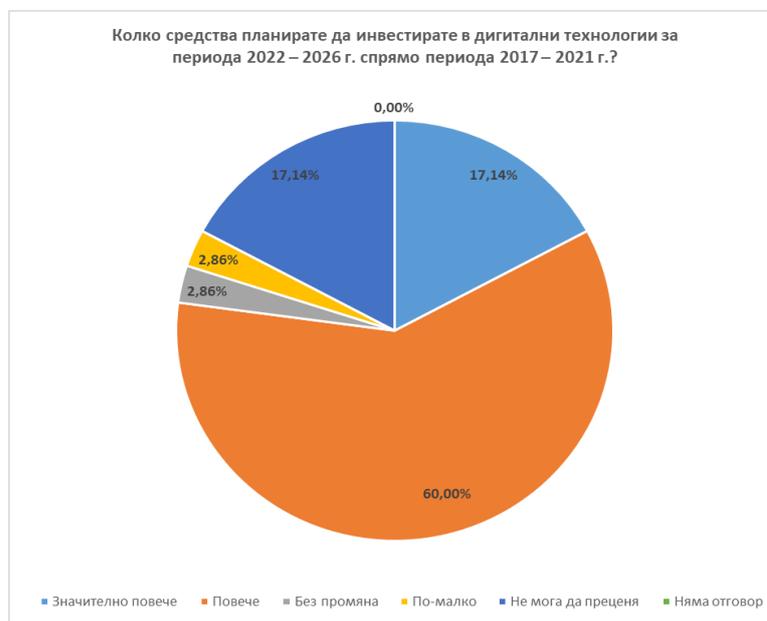
[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Инвестициите на средства в процесите на дигитализация на бизнеса са ключови за предприятията по отношение на въвеждане на нови технологии и обучение на служителите в новите цифрови умения. Голяма част от предприятията срещат затруднения и очакват такива затруднения при планирането на средствата. Дигиталната трансформация на бизнеса е обективен процес, който освен ясна стратегия и лидерство, изисква наличие на финансов ресурс и компаниите са наясно с това.

По отношение на планираните средства за инвестиции в дигитални технологии за следващите пет години, 77% от отговорите на анкетираните лица са фокусирани в инвестиране на “повече” и “значително повече средства”. С нарастване на значението на цифровата трансформация се увеличават средствата, които компаниите планират да инвестират в дигитални технологии, спрямо миналата година. Най-голям дял от компаниите (60%) възнамеряват да инвестират „повече средства от изминалата година”. Около (17%) предвиждат “значително повече средства за дигитализация”. Компаниите, които ще инвестират същата сума, както предишната година, са 2.86%. Толкова са и компаниите, за които това не е актуален приоритет, и ще инвестират по-малко средства. Делът на компаниите, които още не са направили своя инвестиционен план по отношение на дигитализацията обаче също не е малък, което прогнозно ще забави тяхното развитие по отношение на бързо и адекватно въвеждане на промени в бизнес процесите и технологиите. Отговор “не мога да преценя” са посочили 17.14% от анкетираните. (вж. Фиг. 14)

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

Фигура 14. Планирани средства за инвестиране в дигитални технологии в периода 2022-2026г. спрямо периода 2017-2021г.



Източник: Собствено изследване

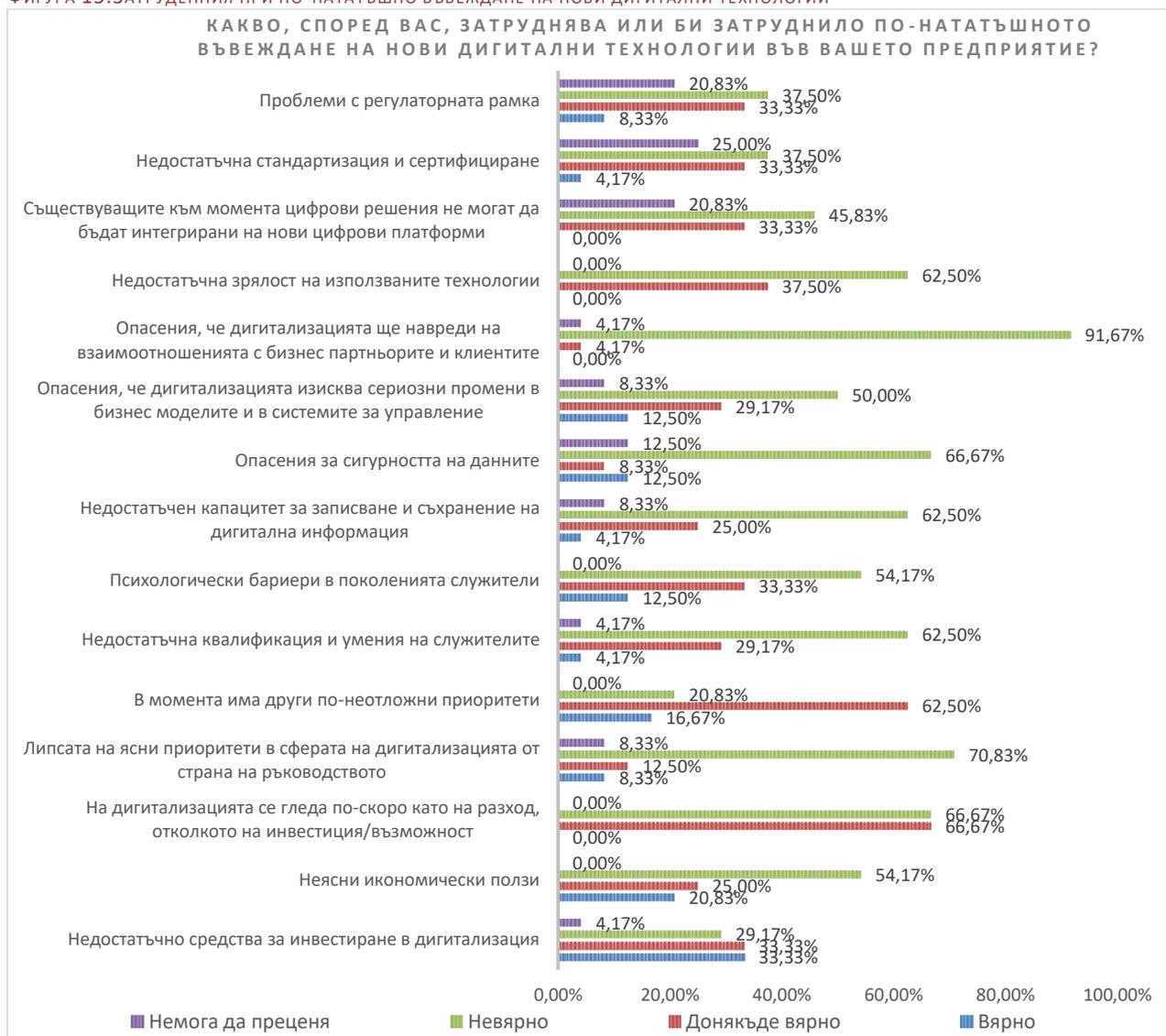
Забележка: Анкетиранияте са дали повече от един отговор

Необходимостта от планирането на сериозни инвестиции за по-нататъшна дигитализация на бизнеса в предприятията е сериозно затруднение за предприятията в сектора при въвеждането на нови дигитални технологии. Това се потвърждава и от мнението на 33.33% от анкетиранияте в проучването, които категорично считат, че не им достигат средства за инвестиции в дигитални технологии, а 53.34% считат, че това донякъде е вярно.

Други затруднения при дигитализирането са все още неясните икономически ползи за фирмите (според 20.83% от анкетиранияте). Към тези проблеми се добавят и съществуващи проблеми с регулаторната рамка при въвеждане на новите дигитални технологии (20.83%), както и недостатъчната степен на стандартизация и сертифициране (25% от анкетиранияте). Към тези затруднения се добавят и опасенията на предприятията, че дигитализацията ще доведе до сериозни промени в бизнес моделите и системите на управление (50% от анкетиранияте считат, че това донякъде също е вярно), което допълнително забавя процеса за вземане на конкретни решения в тази посока.

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

Фигура 15. Затруднения при по-нататъшно въвеждане на нови дигитални технологии



Източник: Собствено изследване

Забележка: Анкетиранияте са дали повече от един отговор

Дигитализирането на бизнеса среща различни вътрешни препятствия в самите предприятия. Причините за различния начин на възприемане от персонала на промените по отношение на дигитализацията се коренят в човешките страхове и опасения, в съществуващи психологически бариери за очаквани трудности при овладяването им.

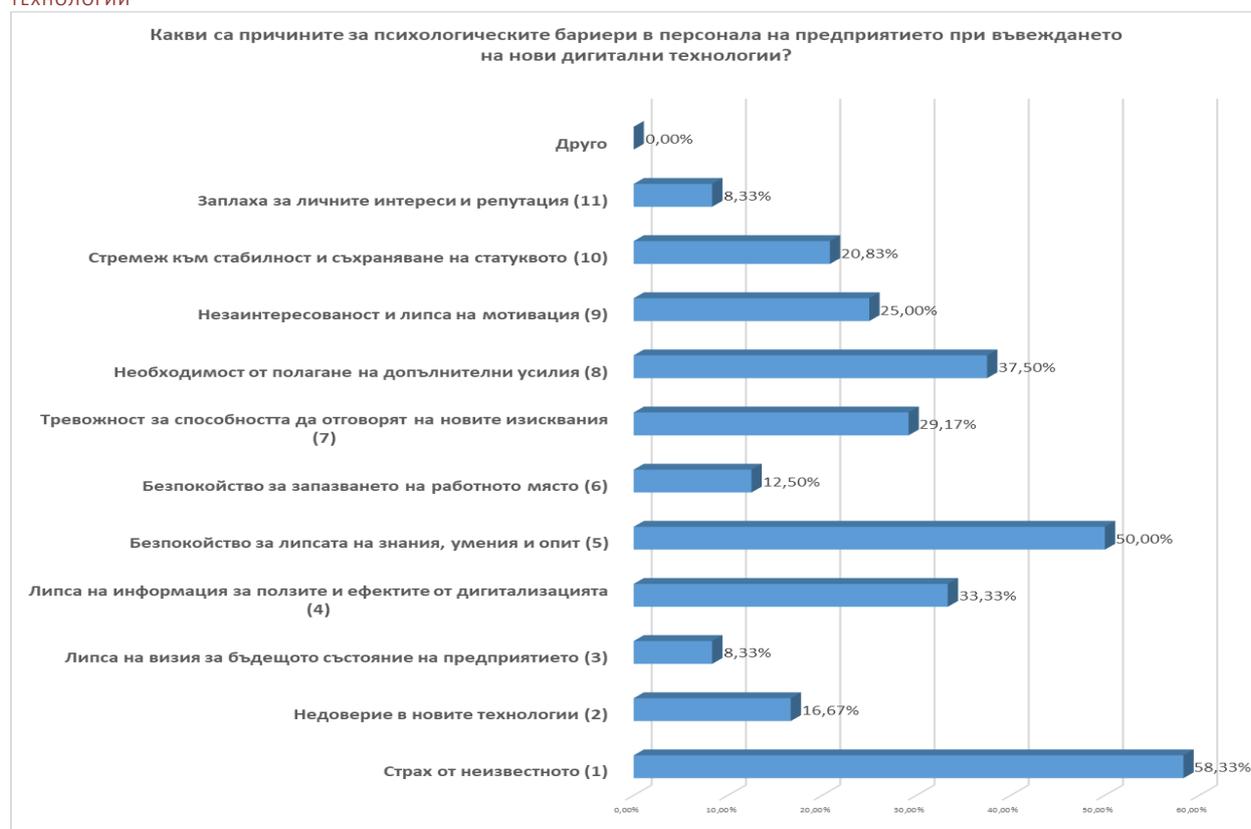
Основните причини за психологически бариери при въвеждането на нови дигитални технологии са следните - на първо място е страхът от неизвестността (58.33%), следван на второ място

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

от безпокойство за липсата на знания и умения (50%) и необходимостта от лично полагане на допълнителни усилия (37,5%).

Тревожността за собствените способности за справяне с новите технологии също е значима психологическа бариера пред служителите (29.17%), както и незаинтересоваността и липсата на мотивация да се включват в новите технологии (при 25%). Немалък процент от анкетираните (33.33%) са отговорили, че липсва информация за преките ползи и ефекти от дигитализацията в бизнеса (вж. фиг 16)

Фигура 16. Причини за психологически бариери в персонала на предприятието при внедряване на нови дигитални технологии



Източник: Собствено изследване

Забележка: Анкетираните са дали повече от един отговор

Анализът на избраните мерки, които предприемат компаниите в сектора показва, че ще бъде рентабилно да отделят ресурс и усилия в по-добра вътрешна комуникация и информираност на служителите за ползите от дигитализацията и преодоляване на неувереността на служителите в справянето с новите технологии чрез осигуряване на обучения в работна среда и подкрепа в усилията им да се обучават.

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

Ориентацията към приоритетно въвеждане на нови дигитални технологии води обаче към различия във възприемането им от различните категории персонал.

Оценките, които дават групите за отношението си към процесите на дигитализация, са повлияни практически от различните им роли, дейности и опит в предприятията. Според направеното проучване на мнението на ръководителите на предприятия: най-активни привърженици са очаквано ИТ специалистите – (според 75% от анкетираните), следвани по заинтересованост са мениджърите (66.67%) и маркетинг и търговските специалисти (66.67%). На трето място по заинтересованост са дистрибуторите (58.33%), а според 50% от анкетираните преките ръководители са с по-ниска заинтересованост (вж. фиг.17).

ФИГУРА 17. РЕАКЦИИ НА ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ ГРУПИ СПРЯМО ПРОЦЕСИТЕ НА ДИГИТАЛИЗАЦИЯ



Източник: Собствено изследване

Забележка: Анкетираните са дали повече от един отговор

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

Процесите на дигитализация в сектора могат да бъдат ускорени и подпомогнати чрез даване на реални възможности за включване на предприятията в сектора в програми, които дават достъп до финансиране и насърчават процесите на дигитализацията, политики за предвидимост и прозрачност при въвеждане на конкретни мерки за повишаване на дигиталните компетентности на персонала. Важни са също и осигуряване на по-голяма прозрачност и информираност на работодателите, създаването на единна информационна система за обмяна на данни с всички институции в страната, както и постепенно усъвършенстване на нормативната уредба в областта на дигитализацията на бизнеса, независимо от различните правни проблеми.

Като цяло преобладаващата част от участниците в проучването считат, че най-важни мерки, които трябва да се вземат за дигитална трансформация на бизнеса са създаването на конкретни политики по провеждане на обучения за повишаване на дигиталните умения на работното място, инструктажи, консултиране от по-опитни колеги.

### 2.1.3. ОЧАКВАНИЯ ЗА ПРОМЯНА В ТЪРСЕНИТЕ ДИГИТАЛНИ УМЕНИЯ

---

През последните пет години основен фактор, който влияе пряко върху бизнеса в сектора, е дефицитът на работници и служители, който се засилва и във всички сектори в българската икономика. Проучване на Агенция по заетостта, проведено през 2019 г. показва, че над 78% от работодателите в България декларират сериозни затруднения при набиране и назначаване на необходимите им човешки ресурси. Състоянието на работната сила в сектор “Търговия на дребно, без автомобили и мотоциклети” се определя като лошо. Недостигът както на квалифицирани, така и на неквалифицирани работници и служители, продължава да се задълбочава. Автоматизацията и цифровизацията на някои бизнес процеси в сектора също допринасят за отпадане на нискоквалифицирани дейности и съкращения на нискоквалифициран персонал.

В сектор “Търговия на дребно, без търговията на автомобили и мотоциклети” съществува структурен дефицит на работната сила, изразяващ се в несъответствие в количеството на заетите лица с определена образователна степен на трудовия пазар и фактическата потребност от такива заети лица в бизнеса. Структурният дефицит за конкретна образователна степен се запълва (балансира) от лица с различна от търсената квалификация (тя може да бъде по – висока или по – ниска от търсената). По този начин намалява търсенето на работници/служители за някои длъжности и те се освобождават за пазара на труда, но същевременно те не са достатъчно подготвени за промяната в новите длъжности и се нуждаят от бърза преквалификация, придобиване на нови умения, за да

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

станат подходящи кандидати за новите условия на пазара на труда. Структурният дефицит се предизвиква от редица фактори – демографски, образователни, нови технологии, които изискват придобиване на нови умения, ниско заплащане, което не съответства на квалификационното ниво на работниците.

Друг рисков фактор, който налага сериозно инвестиране в образователна и професионална подготовка на работници с ниска квалификация, е свързан с последствията от пандемията COVID-19 и автоматизацията и дигитализацията на бизнес процесите в сектор търговия в ЕС и в България. По данни на McKinsey Global Institute<sup>10</sup>, над 5 милиона работни места в сектор търговия (на дребно и едро) са изложени на риск като следствие от COVID-19 и автоматизация и дигитализация на бизнес процесите. Тези фактори ще застрашат заетостта на работници и служители, които са на общо изпълнителски длъжности и нямат по-висока квалификация (предимно млади хора и жени).

Целенасоченото повишаване на квалификацията би позволило на сектора да задържи наетите работници посредством обучение как да използват цифровите технологии в работата си, също така преквалификацията може да привлече и работници от други сектори. В становището си от 2018 г. Европейският икономически и социален комитет (ЕИСК) посочва нуждата от различни мерки, които да подпомогнат и създадат подходящи условия за МСП и микропредприятията в сектора на търговията на дребно, които да им помогнат да се “справят с несъответствието между уменията и изискванията на пазара на труда: по-добро определяне и предвиждане на потребностите от умения, в това число и насоки; подобряване на резултатите от образованието и обучението според потребностите на пазара на труда, в това число и насърчаване на професионалното образование и обучение (ПОО); подобряване на рамковите условия, за да отговорят по-добре на предлагането и търсенето; да се предостави по-добра подкрепа за нуждите от обучения на МСП и микропредприятията”.

На национално ниво необходимостта от придобиване и развитие на нови умения от работната сила се разглежда в доклад на МТСП за прогнозите и развитието на пазара на труда в периода 2022 - 2027 г. В него са очертани водещите предизвикателства пред трудовия пазар на България, нуждата от обучения, насочени към придобиване на езикови и дигитални умения, професионални, предприемачески и преносими умения. Повишаването на дигиталните умения е начин за преодоляване на технологичната изостаналост на българската икономика спрямо средните нива в ЕС

<sup>10</sup> / INT/946 – EESC-2021-02711-00-00-AS-TRA (EN) 1/11/

за всички икономически отрасли. Тези ключови за новите длъжности знания и умения са от съществено значение за различните възрастови диапазони на работната сила, както за младите хора, за да имат бърз достъп до работа, така и за по-възрастните (50 – 64 г.), за да запазят своята стабилна заетост на нови длъжности, които изискват по-висока квалификация.

Резултатите от проучване, извършено от Агенция по заетостта (2019 г.), определят като водещи за работодателите развитието на дигитални умения и компетенции, както и редица ключови „меки“ умения като дисциплина и самоконтрол, умения за работа под напрежение, общуване на роден език, инициативност и предприемачески компетенции .

Тези прогнози обуславят необходимостта хората с начално образование или по-ниска степен на средно образование да започнат да надграждат своите умения и квалификации, за да се адаптират към динамичните изисквания на бизнеса в периода 2022 - 2027.

Основните очаквания за промени в търсените дигитални умения от пазара на труда, са свързани с преодоляване на дефицитите посредством обучения за придобиване на умения, необходими за сектора, като водещи дигитални и езикови умения, предприемачески умения и преносими умения, за да може човешкият фактор да допринесе за преодоляване на технологичната изостаналост на българската икономика в сравнение със нивата в ЕС. За младите хора, които завършват средно образование, готовността им да се обучават за придобиването на по-високи нива на основни умения – езикови умения, умения в областта на технологиите, цифрови умения, е ключово за по-добър достъп до пазара на труда, а за по-възрастните хора това е възможност за запазят и стабилизират своите работни места.

Проведено е проучване на мнението, нагласите и очакванията от компаниите, опериращи в сектор „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“. Проучването е проведено с представители на ключовите предприятия в сектора. Използвани са количествени и качествени методи за събиране на данни: структурирано интервю за изследване и анализ на икономическата дейност/ сектор - потребности и стратегия за развитие по отношение на дигитализацията и онлайн анкета за изследване и анализ на нивото на дигитализация и готовността за процесите по дигитална трансформация на сектора. По данни от проведеното проучване във връзка с преодоляване на дефицитите и развитието на необходимите дигитални умения в сектор „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“ предприятията вземат различни мерки, представени на фиг.18.

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

ФИГУРА 18. ПРЕДПРИЕМАНИ МЕРКИ ЗА РАЗВИТИЕ НА ДИГИТАЛНИТЕ УМЕНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ



От резултатите се вижда, че компаниите осъзнават необходимостта от развитието на дигиталните умения на своите служители за дигитализацията на бизнеса. Инвестицията в обученията по дигитални умения е нужна за бъдещия растеж и конкурентоспособност на предприятията в повечето подсектори. Компаниите са наясно, че трябва да предприемат редица мерки за развитие на дигиталните умения на най-ценния си ресурс - хората.

По отношение на мерките за развитие на дигиталните умения на служителите, които компаниите предприемат към момента на проучването, резултатите са разнообразни. Най-голяма част от анкетираните се обединяват в избора на мерки, които са свързани с обученията на работното място: инструктаж на работното място (82,86%) и създаване и прилагане на въвеждащи програми за обучение на новопостъпили (60%), следвани от провеждане на обучение, консултиране и подпомагане на работното място (51.43%), менторство и участие в семинари и конференции(45.71%).

Прилагането на фирмена система за оценка на потребностите от обучение (37.14%) и използването на електронни платформи за обучение (34.29%) заемат средно място сред предложените мерки. Значително по-малка част от анкетираните избират мерки като повишаване на

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

образователното ниво и квалификацията чрез образователни институции, ЦПО (14.29%) и обучение с откъсване от работа (11.43%)

#### 2.1.4. ИЗВОДИ ОТНОСНО НАСТОЯЩИТЕ И БЪДЕЩИ ДЕФИЦИТИ НА ПРОФЕСИИ

Развитието на дигиталната икономика е свързано с редица опасения, едно от които е за намаляване на заетостта, освобождаване на работници вследствие на редуцирането на трудовите задачи чрез дигитализирането на различни функции от бизнес модела на предприятията. Човешкият фактор остава ключов и не може да бъде заменен изцяло от новите дигитални технологии. Според Д.Тапскот „Новата икономика е икономика на знанието. Информационната технология спомага изграждането на икономика, основана на знанието. Но независимо от възхода на изкуствения интелект и други „технологии на познанието“, знание се създава от хората, работещи в сферата на знанието (професионалисти и технически специалисти, понастоящем превишаващи работещите в промишлеността в съотношение почти три към едно) и от потребителите на знание“<sup>11</sup>

Създават се нови позиции и професии, свързани с дигиталната реалност. Паралелно с това, предприятията осъзнават, че не могат да разчитат на намирането на готови кадри, а трябва да развиват, чрез преквалификация и надграждане на уменията, назначените си служители/работници.

Промените в длъжностите водят и до възможността за освобождаване на част от персонала на предприятията при въвеждането на новите ИКТ. Възможността да отпаднат някои професии от пазара на труда е в ход и се реализира постепенно. В изследване от 2019 г. The Organisation for Economic Co-operation and Development отчита, че 14% от работните места в момента са във висок риск от автоматизацията, други 32% от работните места ще бъдат радикално трансформирани през следващите петнадесет години. Дисонансът между изискванията на новите дейности и професии, свързани с дигитализиране на процесите и липсата на компетенции на работниците за изпълнението на тези дейности ще се задълбочава.

Най-застрашени от отпадане са:

- Нискоквалифицираните работници поради естеството на извършваните от тях задачи, които биха могли да бъдат заменени от автоматизирани и роботизирани технологии;

<sup>11</sup> Tapscott, D. The Digital Economy ANNIVERSARY EDITION: Rethinking Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence (Kindle Edition). New York: McGraw Hill Education, 201

- Непрестижни професии от гледна точка заплащането на труда на нискоквалифицираните работници, които нямат дигитални умения и тяхното неравностойно положение в сравнение с висококвалифицираните, които притежават цифрови умения, актуални за равнището на изискванията на дигиталната икономика.

По-ниското заплащане и станалото непрестижно прилагане на физически труд при упражняването на някои професии, ще ги направи непривлекателни и ще отблъсква младите хора от обучението за тях (например, подобна длъжност е общ работник в склад). В същото време, ако тези професии нямат актуален роботизиран аналог, ще започне тяхното постепенно отмиране и изчезване и ще се задълбочи още повече недостигът на кадри.

Очакванията са дигитализацията да разкрие нови възможности за реализация, промени в професиите с дигитализиране на част от функциите на работниците/служителите, да доведе до появата на нови професии и направления на дейности, които да намалят голяма част от ефекта на изчезването на някои професии или намаляване на приложението на някои професии. Например, нови професии ще има в областта на управление на дигитално съдържание и други сфери на дейност на предприятията.

ЕИСК изразява съгласие, че изкуственият интелект (AI) и роботиката ще разширят и засилят въздействието на цифровизацията на икономиката върху пазара на труда и че могат да допринесат за засилено икономическо и социално развитие на сектора. Мерките на ЕС за подкрепа в областта на заетостта и уменията трябва да бъдат преработени, така че да се създаде възможност за лесен и бърз достъп до финансиране за реструктурирането на сектора търговия на дребно и за справяне с бързо променящите се потребности от дигитални умения, темпът на които расте поради пазарните промени в резултат на COVID-19.<sup>12</sup>

Ключовите мерки на ЕС за подкрепа в областта на заетостта и уменията трябва да бъдат насочени към бързо създаване на възможности за лесен и бърз достъп до финансиране за реструктурирането на сектор "Търговия на дребно, без търговия с автомобил и мотоциклети" и за справяне с променящите се потребности от умения, стимулирани от ускоряването на пазарните промени в резултат на COVID-19. Плановите за възстановяване трябва да се използват за повишаване

<sup>12</sup> INT/946 – EESC-2021-02711-00-00-AS-TRA (EN) 1/11/

на уменията както на търговците на дребно, така и на търговците на едро по същия начин, както за работещите в публичния сектор.

От 2021г. България работи в съответствие със „Стратегическата рамка за развитие на образованието, обучението и ученето в Република България” (2021 – 2030)<sup>13</sup>, която е изготвена, като са заложили перспективите, посочени в актуални стратегически документи на глобално и европейско ниво, които очертават общата визия за висококачествено, приобщаващо, ценностно-ориентирано и продължаващо през целия живот образование, обучение и учене. В Закона за предучилищно и училищно образование е заложило изпълнение на необходимите реформи за изпълнение на националните цели, като се разчита на подкрепа от европейските структурни и инвестиционни фондове (ЕСИФ). Една от целите на Стратегията е развитието на компетенциите на учителите, съобразно промяната на основните роли на учителя, включително и мобилност по Европейски програми на ученици и педагози и транснационална работа и сътрудничество на доставчиците на образование и обучение. Партньорствата между професионалните училища, висшите училища, бизнеса и научно-изследователските центрове ще се подкрепят целево, за да може да се споделя опит, материалната база и компетенции, включително и дигитални компетенции. Планира се и разработване на кредитна система и използване на кредити в професионалното образование и обучение в съответствие с европейската система за трансфер на кредити в професионалното образование и обучение (ECVET). Това ще даде нов тласък към промяната в образованието и обучението, така че то да бъде съответно на нуждите на бизнеса и в крак с променящата се среда.

Предприятията не биха могли да осъществят своите приоритети и да удовлетворят нуждите си за ускоряване процеса на дигитализация на дейността си без привличането и задържането, обучението на съответния тип специалисти (вж.фиг 19).

<sup>13</sup> <https://mon.bg/bg/143> МОН Стратегическа рамка за развитието на образованието, обучението и ученето в Република България 2021 - 2030 11.03.2021г.

Фигура 19. НЕОБХОДИМИ СПЕЦИАЛИСТИ (КАДРИ) В СФЕРАТА НА ДИГИТАЛИЗАЦИЯТА



Данните от проучването показват, че необходимостта от кадри в сферата на дигитализацията на процесите е висока, като най-търсените специалисти с водеща роля за предприятията се очаква да бъдат: специалисти по дигитален маркетинг (62,5%); бизнес анализатори (54,17%); специалисти разработване и интеграция на мобилни услуги (41,67%); специалисти развитие на дигитални бизнес модели и услуги (37,5%); специалисти big smart data и разширени анализи – (33,33%); администратори на бази данни – (29%).

Същевременно, в резултатите от проучването се отбелязват сериозни дефицити на реални компетентности на различни категории служители в няколко области на дигитални компетенции. При анализирането на отговорите се открояват ясно различните нива и дефицити в 5-те области на

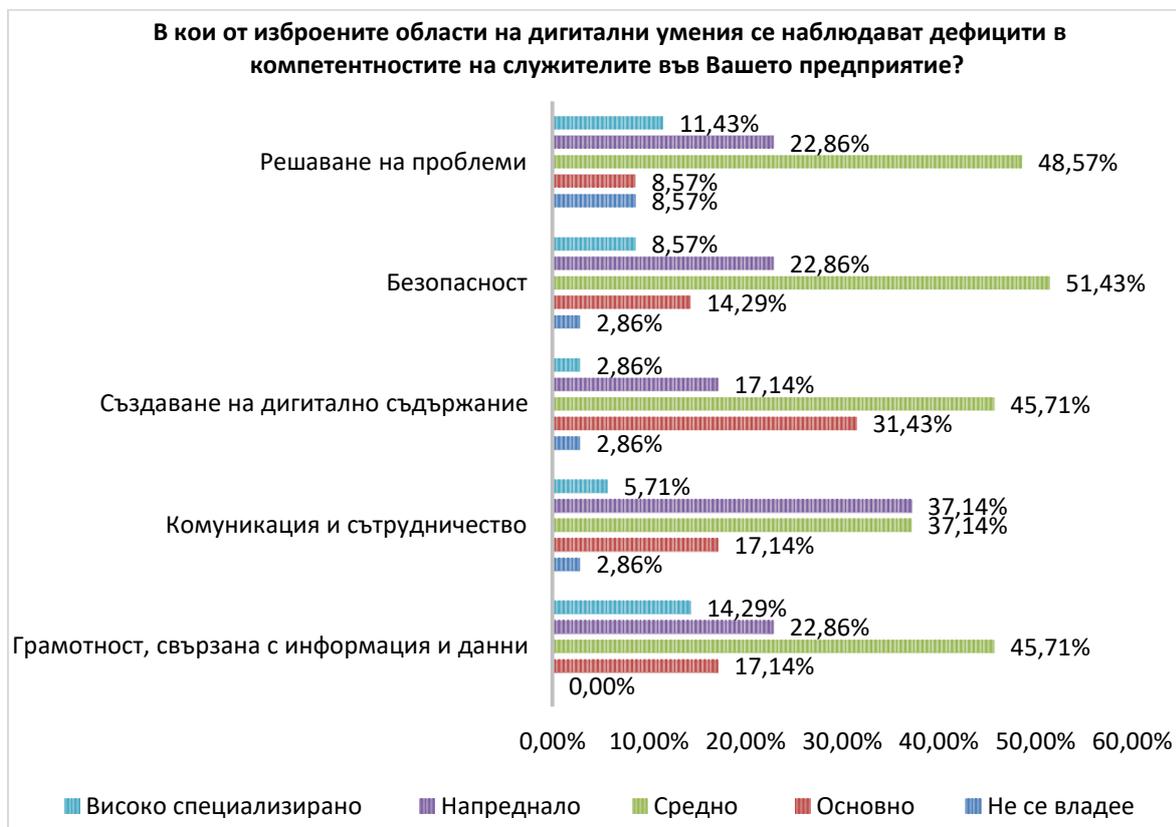
[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

компетентност, описани в Европейската рамка за дигитална компетентност на гражданите (DigComp2.1). Постигнатите дигитални умения понякога дори в рамките на една организация в изследвания сектор не са еднакви.

Според най-голяма част от запитаните респонденти, в компаниите преобладава средно ниво на владеене във всички изследвани области, както следва: безопасност (51.43%); решаване на проблеми (48.57%); създаване на дигитално съдържание (45.71%) грамотност, свързана с информация и данни (45.71%) и комуникация и сътрудничество(37.14%). На второ място се нареждат отговорите на анкетираните, които оценяват нивото на дигитални умения във всички изследвани области като напреднало: комуникация и сътрудничество (37.14%), безопасност (22.86%); решаване на проблеми (22.86), грамотност, свързана с информация и данни (22.86%) и създаване на дигитално съдържание (17.14%). Ниско ниво на владеене на дигитални умения се отчитат най-вече в областите: създаване на дигитално съдържание (31.43% ) и грамотност, свързана с информация и данни (17.14%).

В значително по-малка степен анкетираните посочват наличието на високо специализирано ниво на дигитални умения: грамотност, свързана с информация и данни (14.29%), решаване на проблеми (8.57%), комуникация и сътрудничество (безопасност (2.86%); решаване на проблеми (2.86%) и създаване на дигитално съдържание (2.86%). /вж. Фиг. 20/

ФИГУРА 20. ОБЛАСТИ НА ДИГИТАЛНИ УМЕНИЯ, В КОИТО СЕ НАБЛЮДАВАТ ДЕФИЦИТИ В КОМПЕТЕНТНОСТИТЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В ПРЕДПРИЯТИЯТА В СЕКТОР G47



Източник: Собствено изследване

Забележка: Анкетираните са дали повече от един отговор

Сред компаниите от сектор „ТД“ (участници в проучването) преобладава мнението, че е налично средно ниво на компетентност в 5-те области на компетентност, описани в референтната рамка DigCom .

Препоръките за развиването на умения за цифрова грамотност в съответствие с предстоящата ускорена дигитализация, следва да се насочат според резултатите от проучването извън придобиването на умения за работа с компютри, таблети и други умни устройства, (базова грамотност) към включването на по-високо ниво дефицитни умения - медийна грамотност, критично мислене и умение за идентифициране на надеждна “онлайн” информация (към напреднала, висока дигитална компетентност).

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

## 2.1.5. СТРАТЕГИИ, МЕРКИ И ПОДХОДИ ЗА ПОВИШАВАНЕ НА ДИГИТАЛНИТЕ УМЕНИЯ

---

Според доклад на НАПОО българската икономика изостава спрямо водещите икономики по отношение уменията на работната сила. Натрупаните несъответствия между знанията и уменията на работната сила и потребностите на пазара на труда, по-специално уменията, свързани с новите технологии, са сериозна пречка пред развитието на конкурентоспособността на българската икономика. Пренебрегването на този проблем или дори забавянето на адекватните действия в това отношение може да окаже изключително неблагоприятно въздействие върху процесите на икономическа конвергенция към европейските и световни стандарти в дългосрочен план. България като член на ЕС трябва да привежда политиките си в областта на образованието, обучението и заетостта, които са съсредоточени върху повишаване и адаптиране на уменията и предоставяне на по-добри възможности за учене през целия живот, за да осигуряват развитието на висококвалифицирана и отговаряща на нуждите на икономиката работна сила. Подобряването на ефикасността на системите за професионално образование и обучение води до повишаване на възможностите за професионална реализация и до намаляване на социалното неравенство. Инвестирането в добре функциониращи системи за обучение през целия живот трябва да покрива недостига или липсата на умения, а системите за образование и обучение - да осигуряват придобиването на нови умения, необходими за новите работни места, които се очаква да бъдат създадени. Това ще гарантира подобряване на приспособимостта и възможностите за професионална и личностна реализация не само на трудово активните хора, но и на всички граждани в държавата.<sup>14</sup>

Според Европейския икономически и социален комитет /ЕИСК/, ЕС се нуждае стратегически от стабилна и амбициозна цифрова политика за сектора на търговията на дребно, за да се увеличат максимално възможностите за повишаване на конкурентоспособността на сектора чрез цифровите иновации. ЕИСК предлага институциите на ЕС и държавите членки да оптимизират и развият мерките за подкрепа в областта на заетостта и дигиталните умения на работници и служители в сектора на търговията на дребно чрез образователна подготовка и индивидуална професионална подготовка на настоящите и бъдещите служители, за тяхната преквалификация, предоставяне на подкрепа на предприятията, за да могат да задържат голяма част от своите работници, като ги обучават да използват цифровите технологии и да придобият дигитални умения.

---

<sup>14</sup> Стратегия „НАПОО 2020“ /СТРАТЕГИЧЕСКИ ПРОЕКТ ЗА ДЕЙНОСТТА НА НАПОО ЗА ПЕРИОДА 2014 – 2020 г./

Необходимостта от допълнителни мерки и провеждане на политики за повишаване на дигиталните знания и умения на работната сила в България се потвърждава от проучванията на нивото на дигитална конкурентоспособност на европейско и световно равнище. На ниво Европейски съюз равнището на дигитализация и цифровата конкурентоспособност се измерва от Индекс за навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото (DESI), съставян от Европейската комисия за оценка на конкурентоспособността на страните от ЕС в областта на дигитализацията.

Индексът за навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото (DESI) е съставен индекс, който обобщава различни показатели за измерване и проследяване развитието на държавите-членки на ЕС в областта на цифровата конкурентоспособност, включващ пет показатели, определящи развитието на цифровата икономика и обществото:

- **Свързаност:** достъпът до бърза и надеждна широколентова връзка (включително фиксирани и мобилни връзки)
- **Човешки капитал:** способности на хората да използват цифрови услуги и да участват в основни дейности онлайн, умения в областта на цифровите технологии
- **Използване на интернет:** използване от гражданите на онлайн съдържание
- **Внедряване на цифрови технологии:** използването на цифрови технологии в стопанската дейност, като изкуствен интелект, интернет на нещата, облачни изчисления и анализ на големи данни и т.н.
- **Цифрови обществени услуги:** предоставянето на цифрови обществени услуги, включително електронно здравеопазване (като телемедицина, електронни рецепти и обмен на медицински данни) и електронно управление и др., чрез използването на усъвършенствани технологии за подобряване на обществените услуги

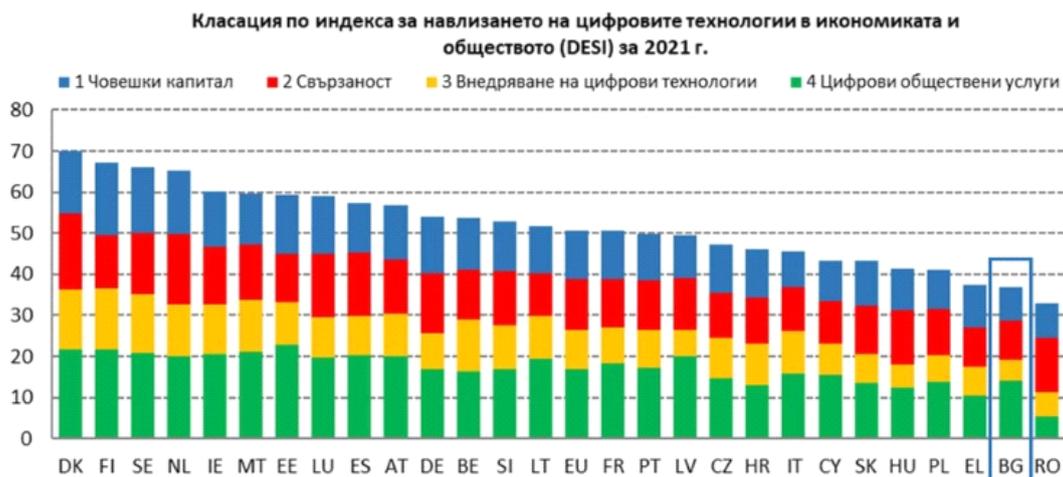
Съгласно последния годишен доклад за индекса за навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото DESI за 2021г. България се нарежда на 26-о място (заедно с Гърция) сред 27-те държави — членки на ЕС. По отношение на човешкия капитал, равнището на България все още е сред най-ниските в ЕС. Лицата, които притежават поне основни цифрови умения, възлизат на едва 29 % от населението на България на възраст от 16 до 74 години в сравнение със средно 56 % за ЕС. Предприятията все още срещат трудности при намирането на квалифициран персонал, за да осъществяват иновации и да се разрастват.

Що се отнася до свързаността, България достига едва 59% при цялостното разпространение на широколентовия достъп до интернет сред домакинствата с абонамент (средна стойност за ЕС: 77

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

%), като също така изостава при разпространението на фиксиран ширококолов достъп до интернет със скорост поне 100 Mbps (15 %, при средно 34 % за ЕС). При мобилния ширококолов достъп има висока степен на покритие с 4G мрежи, но покритието с 5G мрежи е 0 % за 2020 г. в сравнение със средно 14% за ЕС. Разпространението на мобилен ширококолов достъп до интернет все още е ниско – 63 % (при средно 71 % за ЕС). В резултат от проведен търг за 5G мрежи е постигнато значително подобрение в сравнение с 2020 г.; готовността за навлизане на 5G сега е 20,55 % при средно 39 % за ЕС.

Фигура 21. Класация по индекса за навлизане на цифровите технологии в икономиката и обществото за България за 2021г.



Източник: Европейска комисия: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/policies/countries-digitisation-performance>

Друг индекс за определяне на дигитална конкурентоспособност на страните се прави на база рейтинът на IMD – World Digital Competitiveness (WDC – Световна дигитална конкурентоспособност), който класира възможностите на страните да приемат и изследват цифрови технологии, водещи до трансформация в правителствени практики, бизнес модели и обществото като цяло. Рейтинът измерва и проследява относителната икономическа конкурентоспособност на повече от 60 водещи икономики, оценявайки капацитета на една държава да възприема и изследва цифрови технологии, водещи до трансформация в бизнес моделите, правителствените практики и обществото като цяло. Въз основа на изследванията на IMD методологията на класацията за Световна дигитална конкурентоспособност е в три основни фактора: Знание, Технологии и Бъдеща готовност. От своя страна всеки от тези фактори е разделен на 3 подфактора, които подчертават всеки аспект на

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

анализираните области. Като цяло WDC включва 9 такива подфактора. Тези 9 подфактора съдържат 52 критерия, въпреки че всеки подфактор не е задължително да има същия брой критерии (например са необходими повече критерии за оценка на обучението и образованието, отколкото за оценка на ИТ интеграцията). Всеки подфактор, независимо от броя на критериите, които съдържа, има еднаква тежест в общата консолидация на резултатите, което е приблизително 11,1% ( $100 \div 9 \sim 11,1$ ).

Факторите и подфакторите са:

- Знание
- Ноу-хау, необходимо за откриване, разбиране и изграждане на нови технологии.

Подфактори:

- Таланти
- Обучение и образование
- Научна концентрация
  
- Технологии
- Цялостен контекст, който позволява развитието на цифрови технологии

Подфактори:

- Регулаторна рамка
- Капитал
- Технологична рамка
  
- Бъдеща готовност
- Ниво на готовност на страната за използване на цифровата трансформация

Подфактори:

- Адаптивност
- Гъвкавост на бизнеса
- ИТ интеграция

Критериите могат да бъдат твърди данни, които анализират цифровата конкурентоспособност, както може да бъде измерена (напр. скорост на интернет честотната лента) или меки данни, които анализират конкурентоспособността, както може да бъде възприета (напр. гъвкавост на компаниите).

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

Твърдите критерии представляват тежест от 2/3 в общото класиране, докато данните от проучването представляват тежест от 1/3. 52-те критерия включват 19 индикатора, които се използват само при оценката на класацията на WDC. Останалите показатели са споделени със световната класация за конкурентоспособност на IMD. И накрая, агрегирането на резултатите от 9-те подфактора прави общата консолидация, която води до цялостното класиране на WDC.

Данните за дигиталната конкурентоспособност на България за 2021 г. разкриват не особено силно представяне на страната в рейтинга като цяло, както и по фактори.

България намалява своята дигитална конкурентоспособност за 2021г. според World Digital Competitiveness Ranking. През 2021г. резултатите показват, че България е на 52-ро място от общо 64 държави, като се отчита спад от седем позиции спрямо 2020г., когато страната е заемала 45-то място.

Фигура 22. Място на България в обща класация за дигиталната конкурентоспособност 2017 - 2021г. според World Digital Competitiveness Ranking

	2017 г	2018 г	2019 г	2020 г	2021 г	
Общ ранг	45	43	45	45	52	
знание	41	41	46	47	53	▼
технология	42	42	42	45	51	▼
Бъдеща готовност	57	55	48	44	55	▼

Източник: IMD World Competitiveness Center

За България се наблюдава спад в проучването за дигитална конкурентоспособност за 2021 г. и в трите основни фактора - знание, технологии и бъдеща готовност.

По трите основни фактора, формиращи дигиталната конкурентоспособност на страната ни – във фактора „технология“ за 2021г. България е най-добре класирана: 51 -ва позиция, следвана от фактор „знание“ – 53 -та и 55 –та позиция за фактор „бъдещата готовност“. Вж. табл.2

На фона на тези резултати на европейско ниво има редица възможности, мерки и програми, целящи повишаване на уменията , вкл. и на дигиталните такива на работната сила, така и на лицата, които не са заети, но е необходимо да повишат уменията си, за да бъдат конкурентни на пазара на труда и да са вградят в него успешно, така че да се преодолеят от една страна предизвикателствата, свързани с трудността от намиране на персонал в сектора, а от друга страна проблемите с трайната безработица.

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

Европейската програма за умения е петгодишен план, който цели да помогне на хората и предприятията да развият повече и по-добри умения и да ги използват, като това да доведе до:

- укрепване на устойчивата конкурентоспособност , както е посочено в Европейския зелен договор;
- осигуряване на социална справедливост, прилагане на практика на първия принцип на Европейския стълб на социалните права : достъп до образование, обучение и учене през целия живот за всеки, навсякъде в ЕС;
- изграждане на устойчивост за реагиране на кризи въз основа на уроците, извлечени по време на пандемията на COVID-19.

Европейската програма за умения включва 12 действия, организирани около четири градивни елемента:

- Действие 1: Пакт за умения
- Действия, за да се гарантира, че хората имат правилните умения за работа:
- Действие 2: Укрепване на интелигентността на уменията
- Действие 3: Подкрепа от ЕС за стратегически национални действия за повишаване на квалификацията
- Действие 4: Предложение за препоръка на Съвета относно професионалното образование и обучение (ПОО)
- Действие 5: Разгръщане на инициативата на европейските университети и повишаване на квалификацията на учените
- Действие 6: Умения за поддържане на двойните преходи
- Действие 7: Увеличаване на завършилите STEM и насърчаване на предприемачески и трансверсални умения
- Действие 8: Умения за цял живот
- Инструменти и инициативи за подкрепа на хората в техните пътища на учене през целия живот:
- Действие 9: Инициатива за индивидуални сметки за обучение
- Действие 10: Европейски подход към микрокредитите
- Действие 11: Нова платформа Europass
- Рамка за отключване на инвестиции в умения

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

- Действие 12: Подобряване на благоприятната рамка за отключване на инвестициите на държавите-членки и частните инвестиции в умения<sup>15</sup>

В контекста на новата Европейска програма за умения за устойчива конкурентоспособност, социална справедливост и устойчивост, която поставя акцент върху повишаването на уменията в областта на цифровите технологии и създаването на условия за обучение по такива умения, през 2021 г., наред с други ключови компетентности, се финансират и обучения по ключова компетентност „Дигитална компетентност“. Това осигурява възможност за подобряване на дигиталните умения на безработните, защото наличието им все по-често е решаващо условие за наемането на работа. През 2021 г. малки, микро и средни предприятия са получили възможност да заявят включване на наетите от тях лица в обучения за придобиване на ключови компетентности, като работодателите имат ангажимент да запазят заетостта на лицата, успешно завършили обучението, за срок не по-кратък от 6 месеца.

През 2021г. е продължено обучението чрез работа под формата на стажуване и чиракуване. Продължава да се насърчава практическото усвояване на професия чрез включването на безработни лица в обучение чрез работа (дуална система на обучение). На работодателите, разкрили работно място за обучение чрез работа, са предоставяни финансови стимули за времето на обучението.

Осигуряването на условия и възможности за трудова заетост на продължително безработните лица е сред основните приоритети на активната политика на пазара на труда и е в изпълнение на Препоръката на Съвета на ЕС за интегриране на продължително безработните лица на пазара на труда. „Програма за обучение и заетост на продължително безработни лица“ се реализира за повишаване пригодността за заетост на лицата чрез включването им в обучения, водещи до повишаване на знанията и квалификацията.

Чрез „Програма за заетост и обучение на бежанци“ се подпомага интеграцията на пазара на труда на чужденци, получили статут на бежанец, или хуманитарен статут през текущата година или през предходните две календарни години, чрез повишаване пригодността им за заетост посредством включване в обучение по български език, обучение за придобиване на професионална квалификация и осигуряване на субсидирана заетост.

Програма „Старт в кариерата“ цели да бъдат осигурени възможности за придобиване на трудов стаж на безработни младежи, завършили висше образование, с цел улесняване на прехода между

<sup>15</sup> Официален уебсайт на Европейския съюз

образование и заетост, както и постигане на гъвкава комбинация от знания, умения и опит, съответстващи на изискванията на пазарната икономика.

Програмата „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027 (ПРЧР), съфинансирана от Европейски социален фонд и националния бюджет, е насочена към развитие на работната сила, преодоляване на предизвикателствата пред пазара на труда, осигуряване на повече и по-добри възможности за социално включване на уязвимите групи, предоставяне на равни възможности за участие в икономическия и социалния живот на страната. Основната цел на ПРЧР е да достигне до близо 850 000 души в България чрез изпълнение на четири основни направления – развитие на пазара на труда и уменията на работната сила, подкрепа за социално включване, подпомагане на младежката заетост и социални иновации. Целите обхващат постигането на по-качествена заетост, подобрен достъп до услуги в системата за социална закрила и до здравеопазване. Заетите в България е планирано да бъдат подкрепени с повече възможности за разширяване на уменията им чрез инструменти и възможности за учене през целия живот.<sup>16</sup>

В програмата са включени следните приоритети: „Насърчаване на заетостта и развитието на умения“, „Социално включване и равни възможности“, „Насърчаване на младежката заетост“, „Социални иновации“.

Мерките по Приоритет 1 „Насърчаване на заетостта и развитието на умения“ обхващат инвестиции в областта на обучението на работната сила за повишаване на уменията, квалификацията и компетентностите и включването на представители на уязвими групи на пазара на труда. Ще се подкрепят нови инструменти за развитието на ефективни услуги за включване на пазара на труда, включително прогнозиране и планиране на търсенето и предлагането, както и развитие на персонализирани услуги. Програмата ще финансира и мерки за осигуряване на по-добър баланс между професионалния и личен живот, особено за онези, които се грижат за деца, хора с увреждания, възрастни роднини. Силен акцент се поставя върху помощта за актуализиране, придобиване или повишаване на уменията и компетенциите на работещите в съответствие с бързо променящата се работна среда.

---

<sup>16</sup> Министерство на труда и социалната политика, Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027

## 2.1.6. SWOT АНАЛИЗ

За нуждите на анализа са използвани данните от попълнените анкети от идентифицираните предприятия в сектор G-47 и направени констатации и препоръки от предходни проучвания.

Основните елементи на SWOT за сектора за представени в матрицата по-долу и включват:

- Силни страни (Strengths) - S
- Слаби страни (Weaknesses) - W
- Възможности (Opportunities) - O
- Заплахи (Threats) - T

Таблица 6. SWOT анализ на икономическото и технологичното развитие на сектора с оглед на степента на дигитална трансформация и определяне на потребностите от дигитални умения

Strengths (Силни страни)	Weaknesses (Слаби страни)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Добри финансови резултати на сектора за последните три години, независимо от пандемията COVID - 19;</li> <li>- Увеличаване на броя на заетите в сектора лица.</li> <li>- Достъп до европейски програми за финансиране</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Слаби или недостатъчни дигитални умения;</li> <li>- Увеличен конкурентен натиск от страна на чужди фирми и предприятия, които извършват електронна търговия;</li> <li>- Организационна култура на малките предприятия, свързана с нагласите на собствениците, която е пречка във възприемането на развитието на предприятията в посока създаване на нови бизнес процеси за дигитална трансформация</li> <li>- Ниска дигитална компетентност сред крайните клиенти/потребители и доставчици;</li> <li>- Задълбочаваща се тенденция на увеличаване на предприятията с ниска цифрова интензивност;</li> <li>- Влошена конкурентоспособност спрямо предприятията в ЕС 28;</li> <li>- Ниски средни възнаграждения в сектора</li> </ul>
Opportunities (Възможности)	Threats (Заплахи)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Повишаване на ефективността на бизнес процесите с намаляване на загубите на енергия/ресурси и количеството на отпадъците чрез проследяване в реално време на веригата на доставките и др.;</li> <li>- Развита инфраструктура в страната в частта</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ниска степен на иновации в българските предприятия, ниска степен на обмен на иновации между бизнеса, научните институти и учебните заведения. Малки като количество инвестиции за НИРД и иновации;</li> <li>- Риск от неразпознаване на бранда на</li> </ul>

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

<p>широк достъп до високоскоростен интернет за предприятията;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Повишаване на качеството на обслужване и повишаване удовлетвореността на клиентите;</li> <li>- Намаляване на разходите и съответно себестойността на стоките;</li> <li>- Намаляване на разходите за административни услуги чрез ползване на дигитални такива, предлагани от държавните/общински власти, финансовия и застрахователен сектор;</li> <li>- Ефективно управление на ресурсите и персонала;</li> <li>- Повишаване на конкурентоспособността на предприятието;</li> <li>- Разширяване на пазарния дял;</li> <li>- Навлизане на нови пазари, завземане на допълнителна пазарна ниша;</li> <li>- Повишаване на знанията и дигиталните умения на служителите;</li> <li>- Достъп до безвъзмездно финансиране;</li> <li>- Насърчаване на предприятията да използват възможностите, които държавата предоставя, като инвестира в научни изследвания и цифрова инфраструктура</li> </ul>	<p>търговците при ниска дигитална конкурентоспособност на предприятията;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Цифрово неравенство;</li> <li>- Недостиг на персонал с необходимото ниво на образование и дигитални умения. Демографска инерционност;</li> <li>- Риск от кибер измами;</li> <li>- Загуба на пазарен дял (младите и средна възраст потребители);</li> <li>- Навлизане на нови/външни компании с по-добра дигитална култура;</li> <li>- Деквалификация на служителите и застой при тяхната дигитална компетентност;</li> <li>- Увеличаване на разходите за административни услуги и увеличаване на времето за получаване на административни услуги;</li> </ul>
--	--

### 2.1.7. Основни изводи

В резултат от направените проучвания и анализи могат да бъдат изведени следните основни изводи относно състоянието на Сектор “Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети (код 47 по КИД-2008)”:

- През последните 10 години секторът запазва тенденция на увеличаване на оборота, реализиран от продажби на дребно, което кореспондира с нарастващия брой на заетите в сектора лица.
- Големите търговски вериги (Лидл, Билла, Кауфланд, Максима и др.) в подсектор “Търговия на дребно в неспециализирани магазини” са доминиращи по ключови икономически показатели: брой предприятия - 28 877, стойност на производството - 1 411,2 млн евро, брой заети лица - 112 774. Ръстът на продажбите при тези ключови предприятия се запазва през

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

последните години, 2018 - 2020 г. Независимо от това, при някои от тях е налице намаляване на годишната печалба, причините за което могат да бъдат в резултат на редица фактори, свързани със значителни инвестиции в нови обекти и други разходи направени през периода.

- Общият намаляващ брой на предприятията в сектора през последните години е в резултат на намаляване на броя на МСП (до 250 служители), докато при предприятията с над 250 служители се наблюдава увеличаване на броя. Това е ясен индикатор за дестабилизираната позиция на малките предприятия и увеличаващия се риск за тяхната конкурентоспособност. Способността на малките и средни предприятия да запазват своя пазарен дял е застрашена от предизвикателства като нуждата от нови умения за работа в дигитална среда, справяне с ефекта от COVID-19 и последвалата икономическата криза.
- Нивото на дигитализация в сектора се оценява като незадоволително.
- Докладът на ЕК за дигитализацията на МСП в Европа (2020/2021) показва, че сектор G 47 е вторият най-силно засегнат от навлизането на новите дигитални технологии<sup>17</sup>. В същото време, съгласно последния годишен доклад за индекса за навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото (DESI) за 2021г. България се нарежда на 26-о място (заедно с Гърция) сред 27-те държави — членки на ЕС.
- Видно от анализа по-горе, само 8 % от българските МСП извършват продажби онлайн, 3 % от МСП реализират трансгранични продажби, а 8 % от оборота е от онлайн сегмента, което е 50% от съответните средни стойности за ЕС. Подобни са резултатите относно използването на големи информационни масиви. Това е допълнително потвърждение за изоставането в развитието на сектора в България.
- По отношение на човешкия капитал равнището на България все още е сред най-ниските в ЕС. Лицата, които притежават поне основни цифрови умения, възлизат на едва 29 % от населението на България на възраст от 16 до 74 години в сравнение със средно 56 % за ЕС. Предприятията все още срещат трудности при намирането на квалифициран персонал, за да осъществяват иновации и да се разрастват.

<sup>17</sup> European Commission, Executive Agency for Small and Medium-sized Enterprises, Muller, P., Devnani, S., Ladher, R., et al., *Annual report on European SMEs 2020/2021 : digitalisation of SMEs : background document*, Hope, K.(editor), Publications Office, 2021, <https://data.europa.eu/doi/10.2826/120209>

- Този проблем се задълбочава от факта, че по-голямата част от ръководителите на предприятията не разпознават нуждата от дигитализация като приоритет. В повечето случаи внедряването на нови технологии е възпрепятствано от липсата на финансов ресурс за инвестиция в дигитални технологии, риска от неуспешното им внедряване, високите разходи за поддръжка и риска за тяхната надеждност спрямо кибер атаки и загуба на данни. Мотивацията за използването на нови технологии е допълнително отслабена от достъпа до квалифицирани служители на пазара на труда, нуждата от преквалификация на наличния персонал, което е свързано с разходи за обучения и води до отклоняване на част от персонала за определен период от време от служебните му задължения.
- Осигуряването на достъп до финансиране се определя като основен фактор за внедряването на нови технологии за дигитализация на предприятията. Тези инвестиции следва да бъдат съобразени с нуждите на всяко предприятие, наличните и ползвани технически решения, нивото на компетентност на персонала и нуждата от обучение, стратегията за развитие на бизнеса, характера на самата дейност и нагласите на потребителите/клиентите на съответното предприятие и др. Вземането на решение за изпълнение на проект в областта на ИКТ следва да се предхожда от задълбочен предварителен анализ, извършен от подготвени технически специалисти. В резултат от анализа следва да се определи както обхвата на проекта и неговата стойност, така и необходимите специалисти със съответната дигитална компетентност и умения. Като част от обхвата на работа следва да се дефинират също и специфичните видове обучения за укрепване на компетенциите на наличния персонал.
- При решаването на тези проблеми трябва да се проучи също така възможността за ползване на облачни услуги, чрез които фирмите могат да избегнат цялостно внедряване на нови системи. Прилагайки подхода на “product-as-a-service” “platform-as-a-service”, “technology-as-a-service” предприятията използват вече налични продукт и системи срещу абонаментна такса за поддръжка и техническа помощ, без разходи за закупуване, изграждане и внедряване. Предимство на модела е, че дейностите, изискващи висококвалифициран в областта на дигиталните технологии персонал (с високи изисквания за възнаграждение), може да бъдат възложени като външна услуга (outsourcing) на специализирани фирми от сектор ИКТ. Видът, обхватът и цената на услугите могат да бъдат свободно договорени между фирмите и при необходимо доставчика на услугата да бъде заменен с нов. Този модел също има своите

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

особености и следва да се обследва предвид различните условия и възможности, предлагани от различните доставчици.

- Друга възможност за предприятията е тяхното включване в специализирани дигитални хъбове за обмяна на опит, технологии и иновации в областта на дигиталните технологии. Клъстерирането на предприятия от един или няколко подсектора може да доведе до подобряване на конкурентоспособността, достъп и заемане на нови пазарни ниши, разширяване на продуктовата гама и асортимент, както и други. Участието в клъстери позволява формиране на партньорства и инициативи за кандидатстване и изпълнение на съвместни проекти, финансирани от Европейския съюз. По този начин малките фирми могат да се възползват от постиженията и иновациите на големите проекти без значителен риск и прекомерна отговорност. В рамките на такива проекти служителите на фирмата могат по-лесно да преодолеят бариерата от навлизането на нови технологии, да придобият необходимите дигитална компетентност, знания и умения и да подпомогнат цялостната дигитална трансформация на предприятието.

### 2.1.8. ПРЕПОРЪКИ

---

Въз основа на извършени проучвания по отношение на нивото на дигитализация на предприятията в сектора “Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети (код 47 по КИД-2008)” в ЕС са формулирани набор от препоръки, представени по-долу, които целят:

- 1) да подобрят подкрепата за екосистемата за иновации и дигитализация и да увеличат централната координираща роля на центровете за цифрови иновации за инициативите;
- 2) да подобрят достъпа до финансиране за цифрови проекти чрез разработване или разширяване специализирани финансови инструменти и предоставяне на подкрепа на банките;
- 3) намаляване на дигиталната празнина в региона в Централна, Източна и Югоизточна Европа (CESEE) чрез проучване на разработването на специални инструменти и консултантска подкрепа;

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

- 4) да помогнат за икономическото възстановяване след пандемията на COVID - 19 и да увеличат бъдещата устойчивост на европейските предприятия.<sup>18</sup>

ФИГУРА 23. РАМКА ЗА ПРЕПОРЪКИ<sup>19</sup>



Източник: ЕИБ

Препоръките, които са с фокус върху подпомагането и развитието на екосистемите, следва да се прилагат със съдействието на хъбовете за цифрови иновации, като същевременно трябва да използват ключовата роля на координаторите на различните участници и организации в екосистемата.<sup>20</sup>

**Препоръка 1: Укрепване на обхвата и ролята на центровете за дигитални иновации в подпомагането на предприятията в сектора “Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети (код 47 по КИД-2008)” за достъп до финансова подкрепа**

Препоръчва се да се увеличи броят на центровете за цифрови иновации в регионите на Европа с недостатъчно обслужване, включително Югоизточна Европа, както и за по-нататъшно укрепване на ключови услуги, като предоставяне на достъп на предприятията в сектора “Търговия на дребно, без

<sup>18</sup> Financing the digitalisation of small and medium-sized enterprises: The enabling role of digital innovation hubs, EIB, 2020

<sup>19,20</sup> Financing the digitalisation of small and medium-sized enterprises: The enabling role of digital innovation hubs, EIB, 2020

търговията с автомобили и мотоциклети)“ до финансова подкрепа. Центровете за дигитални иновации играят ключова роля в ускорението на дигитализацията на предприятията и вече приемат инициативи за по-добра подкрепа в адаптирането им към новата реалност на пандемията на коронавирус. Препоръката предвижда дейности като:

- увеличаване на броя на хъбовете за дигитални иновации в слабо обслужвани региони;
- подсилване на връзката между хъбовете за дигитални иновации и банките;
- подсилване на връзките между хъбовете за дигитални иновации, големите корпорации и инвеститори в капиталови инструменти (акции).

**Препоръка 2: Диверсифициране на източниците на финансиране, където е възможно, и подкрепа на центровете за цифрови иновации за разработване на по-търговски ориентирани бизнес модели.**

Препоръчително е да се предоставят консултантски услуги и обучение на центровете за дигитални иновации, за да им се помогне да разработят по-търговски ориентирани бизнес модели, което би могло да доведе до по-диверсифициран микс на финансиране, намалявайки зависимостите от публични източници.

**Препоръка 3: Разработване на централна платформа за стимулиране на информираността и амбицията на предприятията в сектора “Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети”**

Препоръчва се да се създаде централна платформа със стандартизирани инструменти, които биха позволили на предприятията да оценят своята дигитална зрялост, а банките да се справят с пропуските в знанията си. Онлайн инструментът ще осигури на предприятията в сектора “Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети” достъп до централна библиотека с материали за обучение и казуси.

Инструментът може също да дава конкретни препоръки относно цифровите опции, които едно предприятие може да използва като положителен отговор на пандемията на коронавирус. По подобен начин платформата може да предостави и учебни материали за подобряване на знанията и уменията на банките, като например при оценка на рисковете и стойността на цифровите проекти. Това може да бъде допълнително подобро с дейности за изграждане на капацитет, обединяващи финансовата общност и цифровите финансови технологии.

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

**Препоръка 4: Разработване на схема за ваучери за предоставяне на техническа помощ на малки и средни предприятия и пазар в сектор “Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети” за улесняване на процеса на изграждане на партньорски взаимоотношения помежду им**

Проучване на ЕИБ показва и насочва вниманието към създаването на паневропейска система за ваучери, която да осигури на предприятията в сектора “Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети” достъп до техническа поддръжка и разработване на централно цифрово хранилище, което да действа като система за съпоставяне на пазара, обединяваща малки и средни предприятия и доставчици на технологии. По тази мярка може да се даде приоритет на малките и средните предприятия, които са силно засегнати от пандемията на коронавируса.

Във връзка с осигуряването на достъп на предприятията до финансиране с цел повишаване на нивото им на дигитализация се дават следните препоръки:

**Препоръка 5: Проучване развитието на специализирани финансови инструменти в подкрепа на дигитализацията.**

Препоръчително е разработването на специален финансов инструмент за споделяне на риска за цифрови проекти, който може да включва гаранция за първоначална загуба (First Loss Piece) от Европейската комисия.

**Препоръка 6: Разработване на специални инструменти на собствения капитал и/или дългови продукти с по-висок риск за поемане на капитал за растеж на капитала в подкрепа на напредничави дигитални технологии**

Тук посоката е към по-нататъшно проучване на специални инструменти на собствения капитал и/или дългови продукти с по-висок риск за поглъщане на капитал за растеж (които биха могли да бъдат под формата на инвестиционна платформа), за да се преодолее недостатъчното инвестиране в Европа в трансформиращи и високо-потенциални цифрови технологии, като изкуствен интелект.

Обръщаме внимание, че относно финансирането на МСП ЕС е разработил допълнителни финансови инструменти за подпомагане и стимулиране тяхното дигитално развитие, предвид факта, че тяхното ниво на готовност за инвестиране (IRL) е значително по-ниско от това на големите предприятия.

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

По отношение на инициативата към региона на Централна, Източна и Югоизточна Европа са дадени следните препоръки:

**Препоръка 7: По-нататъшно проучване на възможностите за специални финансови инструменти и специализирани консултантски услуги за региона на Централна, Източна и Югоизточна Европа**

Препоръчва се допълнително да се проучат възможностите за специализирани финансови инструменти и специализирани консултантски услуги за намаляване на разликата в степента на дигитализацията между региона на Централна, Източна и Югоизточна Европа и останалата част от Европа (която се очаква само да се разшири в резултат на икономическата и финансова криза, причинена от пандемията на коронавирус ).

**Препоръка 8: Повишаване на нивото на общите и специфични дигитални компетенции в сектора “Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети (код 47 по КИД-2008)”**

Надграждането и развитието на дигиталните умения на работната сила в сектора имат ключово значение за бъдещата конкурентоспособност на компаниите и тяхната способност да задоволят очакванията и нуждите на потребителите. В този контекст е необходимо допълнително да се подпомогне сектора чрез организиране на достъпни и гъвкави форми на обучения за придобиване/ развитие на основните дигитални компетенции на служителите.

Ключова необходимост има от модернизация на образователната ни система на всички нива, включване на по-голям обем учебни часове по ИКТ в програмите на учебните заведения, както за средното образование, така и във висшето, където се очаква реформата да продължи в пряка връзка с изискванията на бизнеса и пазара на труда.

Доколкото в зависимост от вида на компанията, внедрените софтуерни продукти и създадената вътрешна организация и комуникация се различават значително, придобиването на специфични дигитални умения следва да бъде осъществявано по преценка на работодателя за конкретните потребности за развитие на дигитални умения/ компетенции на персонала. По този начин ще се избегне недопустимо вмешателство в работния процес на фирмите и създаване на затруднение в изпълнението на оперативните задачи. Предприятията в сектора е необходимо да осигурят оптимална среда за навременно тестване на дигиталните умения на заетия персонал и

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

възможности за повишаване на нивото на дигиталните компетенции на персонала, които са пряко необходими за изпълнение на ключовите им задачи.

За подкрепа на персонала, зает в предприятията в сектора, е необходимо да се осигурят достъп до обучение, свързано и съобразено, както с изискванията на работното им място и работодателя, така и с възможностите за гъвкави възможности и график за обучения според: време, локация, семейни ангажименти, възрастова диференциация и проблеми на персонала и др.

Би било целесъобразно създаването на регионални центрове за придобиване на общи дигитални умения в рамките на съответните браншови организации.

---

## 2.2. ПОДРАЗДЕЛ В. ИЗСЛЕДВАНЕ И АНАЛИЗ НА НИВОТО НА ДИГИТАЛИЗАЦИЯ И ГОТОВНОСТТА ЗА ПРОЦЕСИТЕ ПО ДИГИТАЛНА ТРАНСФОРМАЦИЯ НА ИКОНОМИЧЕСКАТА ДЕЙНОСТ/СЕКТОР

---

Изследването и анализът на съществуващото ниво на дигитализация и готовността за процесите по дигитална трансформация, има за цел да отчете постигнатото на секторно ниво и да идентифицира основните тенденции в дигиталната трансформация на сектора „Търговия на дребно, без търговия с автомобили и мотоциклети“ в бъдеще. Предложеният анализ насочва вниманието към ползите, очакванията и затрудненията при въвеждане на дигитални технологии, дефицита на дигитални умения и мерките за подобрене. Представени са необходимите инструменти и технологии, и тяхното влияние върху бизнес процесите за създаване на нови бизнес модели, нови продукти и услуги, базирани на дигиталните технологии. На базата на направения анализ могат да се планират най-подходящите дейности, които да подпомогнат ускоряването на процесите на дигитална трансформация в сектор „Търговия на дребно, без търговия с автомобили и мотоциклети“ в България.

Дигитализацията е процес на приложение на цифровите технологии в икономическия и социалния живот на хората. Като резултат се постигат нови бизнес модели, нови стоки и услуги, по-високо ниво на производителност и конкурентоспособност за предприятията. Дигитализацията има значение не само за бизнеса, но и оказва силно влияние върху функционирането на обществото и качеството на живот на хората.

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

В проучването използваме определението за дигитализация , включено в Методологията на МТСП за проекта: „Отнася се до създаване, подобряване или трансформиране на бизнес процесите чрез използване на дигитални технологии и цифровизирани данни. Това означава, че цифровизирането е необходимо условие за дигитализация, както е описано по-горе. Дигитализацията има три отделни фази:

- начална фаза - когато единични операции или процеси са автоматизирани (автоматизирана обработка на поръчки например);
- средна фаза - когато свързани помежду си процеси са автоматизирани и обединени заедно (като управление на веригата на доставки);
- фаза на интеграция - когато множество системи, поддържащи бизнес процеси и информационни потоци, са интегрирани в системи за управление“.

Дигитализацията не води автоматично до дигитална трансформация. Дигиталната трансформация изисква много по-широко възприемане на цифровите технологии и културните промени и е повече за хората, отколкото за дигиталните технологии. Тя изисква организационни промени, които са ориентирани към клиента, подкрепени от лидерството, водени от радикални предизвикателства пред корпоративната култура, и използването на технологии, които дават възможност на служителите.

В проучването се базираме на определението за дигиталната трансформация в Методологията на МТСП по проекта: „Дигиталната трансформация е технологично предизвикана, социално-икономическа, организационна, културна, правна и политическа промяна. На ниво икономическа дейност/сектор, дигитална трансформация означава функциониране по съвсем различен начин – дълбока промяна на бизнес процесите и начините на осъществяване на дейностите; създаване на нови бизнес модели чрез използване на съвременни информационни и комуникационни технологии; използване на съществуващите знания за голяма и същинска промяна, обхващаща и културата, и стратегията за управление.“

Между цифровизация, дигитализация и дигитална трансформация съществува връзка и зависимост. „Ние цифровизираме информация, дигитализираме процеси и роли, които съставляват дейността на даден бизнес, и цифрово трансформираме бизнеса и неговата стратегия. Всяко едно от тях е необходимо, но не е достатъчно за следващото, най-важното е, че цифровизацията и

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

дигитализацията са основно за технологиите, но цифровата трансформация не е такава. Цифровата трансформация е за клиента”<sup>21</sup>.

## 2.2.1. РАВНИЩЕ НА ДИГИТАЛИЗАЦИЯ НА СЕКТОРА

---

За целите на изследването и анализа на равнището на дигитализация в сектора е използван пълноценно инструментариума, предвиден в Методологията - документален анализ (Desk research), “Структурирано интервю за изследване и анализ на икономическата дейност/ сектор - потребности и стратегия за развитие по отношение на дигитализацията” и “Въпросник за онлайн анкета за изследване и анализ на нивото на дигитализация и готовността за процесите по дигитална трансформация на икономическата дейност/сектор”.

Всички резултати от проведеното проучване, идеите и предложенията, които са събрани чрез прякото ангажиране на заинтересованите страни са обработени, обобщени и представени в доклада.

### 2.2.1.1. Основни резултати от проучването и анализа на нивото на дигитализация и готовността за дигитална трансформация в сектор „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“

Резултатите от проучването на нивото на дигитализация в избраните предприятия от сектора със структурирано интервю с мениджъри от стратегическо ниво показват, че към настоящия момент 37.5% от анкетираните ръководители оценяват равнището на дигитализация в своята организация като умерено висока, те разполагат със стратегия, краткосрочни и дългосрочни програми за развитие в тази област. С оценка „високо“ ниво на дигитализация са 25% от изследваните предприятия, това са компании, които притежават разработена стратегия за дигитална трансформация.

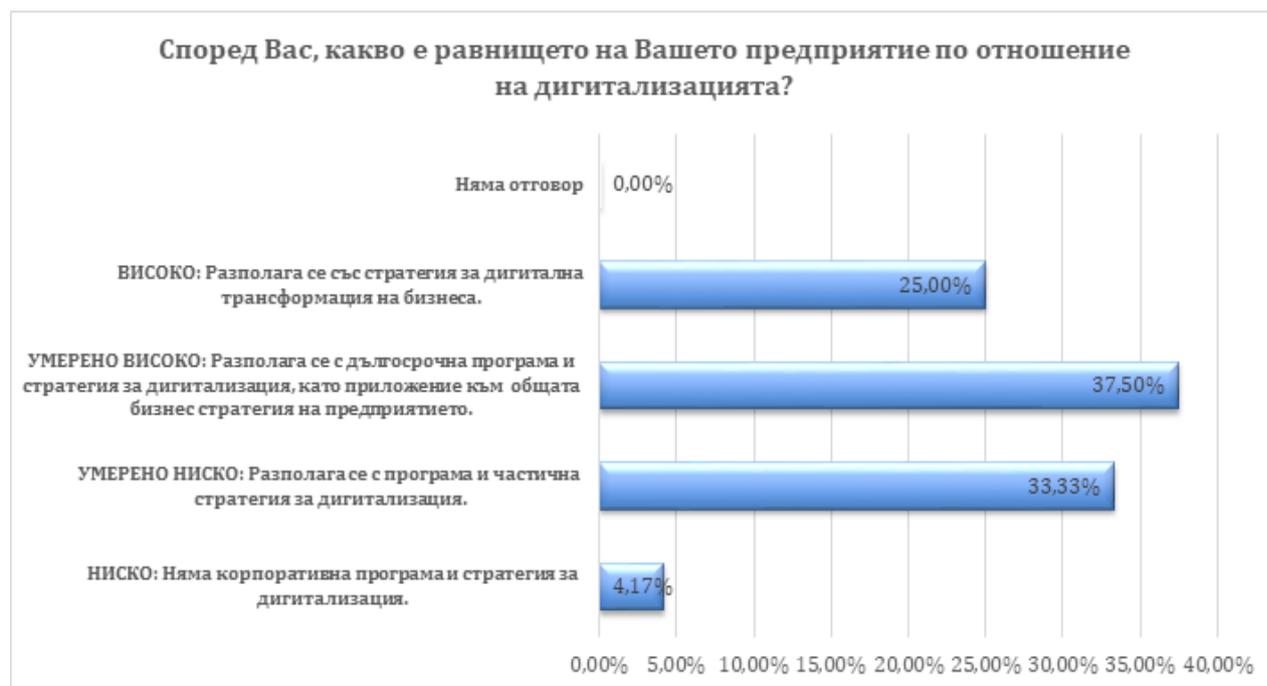
Оценката за ниските нива на дигитализация се разпределя като 33.33% са предприятията, които се оценяват като умерено ниско равнище на дигитализация, т.е. те имат частично разработени програми и стратегии за развитие и само 4.17 % са оценили нивото си като ниско, т.е. те нямат към момента стратегия и програми за развитие на дигитализация. В графиката по-долу са представени

---

<sup>21</sup> Bloomberg, J., 2018, Digitization, Digitalization, And Digital Transformation: Confuse Them At Your Peril, <https://www.forbes.com/sites/jasonbloomberg/2018/04/29/digitization-digitalization-and-digital-transformation-confuse-them-at-your-peril/?sh=3b889d3c2f2c>

резултатите относно равнището на дигитализация в предприятието според мнението на мениджърите на стратегическо ниво от сектора.

Фигура 24. Равнище на дигитализацията в предприятията според представителите на сектор „Търговия на дребно без търговия с автомобили и мотоциклети“



Източник: Собствени изчисления

За по-голяма достоверност и качество на получените данни, отговори на въпросите за нивото на дигитализация в сектора, дадоха и представители на среден мениджмънт и експерти от избраните предприятия чрез онлайн анкета. Проучването показва, че 57.14% от анкетираните оценяват равнището и ролята на цифровизацията като умерено високо. Въпреки че за повечето предприятия от сектора дигитализацията е част от бизнеса, все още има доста какво да се направи, защото само 20% от анкетираните определят нивото на дигитализация като високо. На другия полюс са 22.86% от респондентите, споделят мнението, че са в началото на процеса по дигитализация, и определят нивото като умерено ниско.

Резултатите не се различават съществено, с изключение на мнението на експертната група, което е по-оптимистично по отношение на постигнатото средно високо и високо ниво на

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

дигитализация (общо 77.14%). Явно от проучването е, че все още навлизането на цифрови технологии е в процес и икономическите субекти правят стъпки в посока на дигитализация.

По-голямата критичност към постигнатото ниво на дигитализация в предприятията от страна на стратегическия мениджмънт може да се обясни с по-голямата отговорност за процесите и ключовата им роля при вземане на важни решения. Като стратегически процес, дигитализацията трябва да бъде подкрепена от ръководителите в компанията. Това може да се види и от резултатите, получени от онлайн анкетата на експерти и ръководители на средно ниво.

За по-голяма част от анкетираните, отговорност за разработването и прилагането на дигиталната стратегия носи топ мениджмънтът в лицето на изпълнителен директор/ управителен съвет (88.57%), финансов директор (48.57%), директор информационни технологии (45.71%). Една част от анкетираните заявяват, че в предприятието, в което работят, решенията относно стратегията и процесите, свързани с дигитализация отговаря специален отдел/ комисия (25.71%). Същевременно (5.71%) от анкетираните посочват, че в тяхната компания няма такъв служител или отдел или те не знаят да има такъв.

В графиката по-долу са представени резултати за нивото на вземане на решения относно стратегията и процесите в предприятията от сектора.

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

ФИГУРА 25. НИВО НА ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЯ ОТНОСНО СТРАТЕГИЯТА И ПРОЦЕСИТЕ СПОРЕД ЕКСПЕРТИ И РЪКОВОДИТЕЛИ СРЕДНО НИВО ОТ СЕКТОР „ТЪРГОВИЯ НА ДРЕБНО БЕЗ ТЪРГОВИЯТА С АВТОМОБИЛИ И МОТОЦИКЛЕТИ“



Източник: Собствено изследване

Като стратегически процес, дигитализацията/дигиталната трансформация е дело на висшите ръководители в компанията. Тяхната основна отговорност е да планират, имплементират, наблюдават и оптимизират всички дигитални процеси в компанията, като внимателно анализират и ефектите им върху вътрешните екипи. Необходимо е те да комуникират ясни цели и послания към своите екипи и да подпомагат бързото вземане на решение, когато същите тези екипи се изправят пред предизвикателства.

Представените резултати донякъде са съпоставими с данните, получени чрез документален анализ за нивата на технологично развитие на фирмите в България, който показва, че 72% от фирмите са на ниво базови технологии (притежават минимално технологично оборудване и софтуер), 19% притежават ключови технологии (за развитие на бизнеса си и инвестират в нови технологии) и само

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

9% развиващи се технологии (високотехнологични иновативни предприятия, които инвестират и се развиват непрекъснато).

### 2.2.1.2. Дигитална трансформация - приоритетни области и перспективи до 2030г.

В хода на проучването и анализа на състоянието и потребностите от развитие на дигитални умения в сектор "Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети" беше използван **документален анализ** на основни източници, разгледани и анализирани бяха европейски и национални публикации и статистика, за да се представи достоверно нивото на дигиталната грамотност в страната, тенденциите и възможностите за неговото развитие.

Сред най-важните са основните източници на информация - националните стратегически документи, които очертават политиките за развитие на цифрови умения и възможности за бъдещи периоди. Специално внимание заслужава документа, който определя визията и целите на политиката за цифрова трансформация на Република България за периода до 2030 г. като обобщена политическа рамка, в която намират място Националната програма „Цифрова България 2025“, приоритетите на „Националната програма за развитие БЪЛГАРИЯ 2030“, както и редица други национални стратегически документи с технологична компонента, обхващащи периода 2020-2030.

В Национален стратегически документ на МС, озаглавен "Цифрова трансформация на България за периода 2020-2030г."<sup>22</sup>, освен целите на политиката за цифрова трансформация се очертават и **приоритетните области на въздействие до 2030 г.** Документът очертава пътна карта за дигитална трансформация, в която се предвижда възприемане на поетапен подход към дигиталната трансформация със задаване на приоритетни области, които подлежат на подобрене и предприемане на стъпки за постигане на поставените цели.

Ключовите области за осъществяване на цифрова трансформация в стратегическия документ са: дигитална инфраструктура, киберсигурност, научни изследвания и иновации, образование и обучение, дигитална икономика, дезинформация и дигитална грамотност, селско стопанство, транспорт, енергетика, околна среда и климат, здравеопазване, финанси, териториално развитие,

<sup>22</sup> "Цифрова трансформация на България за периода 2020-2030 г.", Министерският съвет

дигитално управление, адаптиране на трудовия пазар - образование, обучение и социална защита, сигурност и участие на гражданите в демократичния процес.

За целите на нашето проучване на равнище на дигитализация и готовност за дигитална трансформация на сектор „Търговия на дребно без търговия с автомобили и мотоциклети“, ще се спрем на текущото състояние, тенденциите и прогнозите за **част от приоритетните области** на въздействие за осъществяване на цифрова трансформация, определени в стратегическия документ. Това са: дигитална инфраструктура, киберсигурност, научни изследвания и иновации, образование и обучение, дигитална икономика, дезинформация и дигитална грамотност.

### 2.2.1.3. Дигитална инфраструктура

Процесите на дигитализация в много голяма степен са засегнати от наличието на модерна инфраструктура, която дава възможности за предоставяне на широк диапазон цифрови услуги, базирани на бързия обмен на големи обеми данни и е важна предпоставка за устойчив растеж, иновации и конкурентоспособност.

В сектор „Търговия на дребно без търговия на автомобили и мотоциклети“ наличието на модерна инфраструктура е от решаващо значение, защото осигурява гъвкавост на бизнеса и захранването на потребителското изживяване и подпомага бързото създаване, изграждане и внедряване на нови продукти и услуги.

Дигиталната инфраструктура включва: цифров софтуер, сървъри и физически глобални и локални мрежи; отнася се до цифровите технологии, които осигуряват средства за информационните технологии и операции на предприятието; включва съвместна оптична и безжична, базирана оперативна информационна и комуникационна технологична платформа, вградени многофункционални приложни услуги, които улесняват 24/7 онлайн връзка в реално време между възлите в мрежата, за да позволят дистанционно управление на производствените дейности; обединява още хардуер, софтуер, мрежи, хора и съвременни ИТ решения, които движат иновативна цифрова платформа.

Основният двигател на дигитализацията са цифровите технологии. Към съвременните информационни технологии, които подпомагат дигиталната трансформация, могат да бъдат отнесени: интернет на нещата (Internet of Things), облачни технологии, (Cloud Computing), изкуствен интелект (Artificial Intelligence), Data Mining, технологии за бизнес интелигентност, виртуална

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

реалност (Virtual Reality), добавена реалност (Augmented Reality) и др. Много от дигиталните инструменти, които организациите определят като критични за ежедневните дейности, работят в облачна среда - от решения като Google Drive до по-сложни видове софтуер за управление на предприятието (ERP) и управление на веригите за доставка.

Ето накратко най-прилаганите и значими технологии, необходими за дигиталната трансформация на компаниите в сектора.

Ядрото на модерната и надеждна цифрова инфраструктура е **широколентовият достъп** (Broadband access) до Интернет. Това е всяка инфраструктура, осигуряваща достъп до високоскоростен интернет от интернет доставчик, техническо средство за предаване, притежаващо честотна лента, достатъчна за едновременно пренасяне на канали за глас, видео и данни. Широколентовият достъп осигурява високо ниво на свързаност и дава възможност на всеки, независимо от своето местоположение, да използва пълноценно цифровите услуги.

Съвременното разбиране за цифровизацията на европейско и национално ниво е , че тя трябва да бъде поставена на основата на наличните ресурси (по-специално 4G/LTE, безжични или спътникови), като ще бъде подсилена от постепенното навлизане на 5G технология. В условията на усилена цифрова интеграция на социалните и икономически процеси, се увеличава необходимостта от създаване и разгръщане на нови мрежи с много голям капацитет , каквато е **цифровата мрежа от пето поколение 5G**.

Технологии за **Интернет на нещата** (Industrial Internet of Things – IIoT) Екосистемата на IoT е мрежа от физически обекти (машини, сгради, преносими устройства, и др.), които използват вградени процесори, сензори и комуникационен хардуер, за да събират, обменят и обработват данни помежду си и с външната среда. **Технологии за автономни роботи**- машини с автоматично управление, които изпълняват задачи с помощта на електронен хардуер и програмни инструкции. **Технологии за триизмерно/адитивно отпечатване (3D printing)** . Триизмерното отпечатване (3D printing), известно още в индустрията като „добавъчно производство“ е процес на създаване на триизмерни физически обекти използвайки помощта на цифров образец. Триизмерното печатане позволява да се произвеждат сложни форми, използващи по-малко материали от традиционните производствени методи.

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

**Облачни технологии (Cloud computing)** - компютърни услуги, които осигуряват мрежови достъп до споделени ресурси като интернет, мрежи, сървъри, хранилища за масиви от данни и софтуерни приложения с минимално участие на доставчика на услугата. Изследванията на тенденциите в развитието на облачните технологии следващите години показват, че организациите масово реструктурират своите IT системи от традиционния модел клиент/сървър към облачен технологичен модел, където всичко се предлага като услуга без значение дали става въпрос за софтуер, хардуер или съхраняване на информационни данни.

В сектора „Търговията на дребно, без автомобили и мотоциклети“ преобладават фирмите, които използват съвременните ИКТ инструменти за улесняване изпълнението на рутинните бизнес дейности. Друга, по-малка част от фирмите в сектора, имат създаден модел за въвеждане на технологии, автоматизация и интеграция на бизнес процесите - ресурсно планиране, управление на връзките с клиенти, доставките, продажбите, развитието на нови продукти, квалификация на персонала (дистанционни обучения за фирми и служители), търгуване през интернет сайтовете, бизнес взаимодействия с доставчици, клиенти и други партньори.

#### 2.2.1.4. Киберсигурност

Цифровизацията предоставя огромни възможности и предлага решения за много от предизвикателствата, пред които е изправена Европа, но същевременно излага икономиката и обществото на киберзаплахи, които най-отчетливо се проявиха по време на Ковид пандемията.

В световен мащаб до няколко години ще функционират милиарди устройства свързани с интернетата на нещата( над 22 млрд) и това ще увеличи броя и сложността на кибератаките и киберпрестъпността.

- **Стратегия и мерки за киберсигурност на ЕС**

Стратегията на ЕС в областта на киберсигурността е насочена към засилване на устойчивостта на Европа срещу киберзаплахи и гарантиране, че всички граждани и предприятия могат да се възползват в пълна степен от надеждни услуги и цифрови инструменти, както и да осигури защитата на неприкосновеността на личния живот, личните и бизнес данни.

През 2016 г. е приета първата Европейска Директива за киберсигурност, Директива EU 2016/1148 относно Сигурността на Мрежите и Информационните Системи (EU Network and

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

Information Systems Security, NIS Directive. През декември 2020 г. Европейската комисия и Европейската служба за външна дейност (ЕСВД) представят нова стратегия на ЕС за киберсигурност. Новата стратегия съдържа конкретни предложения за въвеждане на регулаторни, инвестиционни и политически инструменти. През март 2021 г. Съветът приема заключенията относно стратегията за киберсигурност, с акцент върху решаващата роля на киберсигурността за изграждането на устойчива, екологична и цифрова Европа. За да улесни търговията в ЕС и да изгради доверие, се въвежда единна рамка за сертифициране в целия ЕС и създава Агенцията на Европейския съюз за мрежова и информационна сигурност (ENISA). В същото време в рамките на Европол е създаден специализиран Европейски център за борба с киберпрестъпността.

При актуализирането на новата стратегия за киберсигурност са предвидени финансови средства и инвестиции в тази област. Киберсигурността става важна част от рамковите програми на ЕС за финансиране на научните изследвания и иновациите — „Хоризонт 2020“ и нейния приемник „Хоризонт Европа“. През май 2020 г. ЕС заделя 49 милиона евро за засилване на иновациите в областта на киберсигурността и системите за неприкосновеност на личния живот. В рамките на програмата „Цифрова Европа“ за периода 2021—2027 г. ЕС поема ангажимент да инвестира 1,6 милиарда евро в капацитет за киберсигурност и широко внедряване на инфраструктури и инструменти за киберсигурност в целия ЕС в полза на публичните администрации, предприятията и гражданите.

В стратегическите документи на ЕС особено внимание е отделено на киберсигурността на **критичната инфраструктура**. Това са свързаните устройства, включително машини, сензори и мрежи, съставляващи интернет на предметите, които играят ключова роля в по-нататъшното изграждане на цифровото бъдеще на Европа. Във връзка с увеличеното използване на потребителски продукти и промишлени устройства, свързани с интернет, се налага ефективна защита на неприкосновеността на личния живот, личните и бизнес данни чрез осигуряване на най-високите стандарти за устойчивост, безопасност и сигурност. Киберсигурността на 5G мрежите като съществена част от критичната инфраструктура е от решаващо значение не само за цифровата комуникация, но и за критичните сектори като енергетика, транспорт, банковото дело и здравеопазване и електронна търговия.

През януари 2020 г. ЕС постига съгласие по инструментариум за определяне на общ набор от мерки за смекчаване на основните рискове за киберсигурността на 5G мрежите и за предоставяне на насоки. Сигурността на 5G се разглежда като постоянен процес, който започва с подбора на

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

доставчиците и се развива през производството на елементите от мрежата и целия срок на експлоатация на мрежите <sup>23</sup>

Новите технологии и тенденциите за развитие дават големи възможности на бизнеса, но също така водят и до нови, все още недостатъчно предвидими заплахи и предизвикателства. С развитието на облачните услуги, на Уеб 4.0 технологиите, 5G комуникациите с акцент върху защитата и контрола на личното пространство и данните, все по-богатите мултимедийни форми за комуникация в социалните мрежи, „интернет на сигурните предмети“ (IoT - Internet of Things - умни устройства, свързани в интернет/Интернет на сигурните предмети), системите с изкуствен интелект, преминаването към виртуални валути, квантовите технологии, ролята на Космоса в киберпространството и др., се очаква да нарастват рисковете от типа „съвременни упорити заплахи“, които могат да въздействат върху критични за обществото ресурси, системи и услуги на европейско и национално ниво.

- **Национална политика за киберсигурност**

На национално ниво системата за киберсигурност се разглежда като част от системата за защита на националната сигурност. С цел гарантиране на **отворено, безопасно и сигурно** киберпространство за цялото общество и държава, България участва в осъществяването на политиките за киберсигурност в рамките на ЕС и НАТО. Европейската директива е транспонирана в българското законодателство през 2018 чрез приемането на Закон за Киберсигурност. Той урежда дейностите по организация и управление на киберсигурността, както и определя минимални мерки за киберсигурността. У нас за последните 4г. се отчита нарастване на киберинцидентите с 45 % . Тук не може да не споменем киберинцидентите с прекъсване на услугите на Търговския регистър през м. август 2018 г., както и кибератаката срещу информационната система на НАП през м. юли 2019 г.

Във връзка с нарастващите заплахи и рискове и с оглед ускореното развитие на процеса на цифрова трансформация, се налагат съответни промени в Националната стратегия за киберсигурност “Киберустойчива България 2020”. Внасянето на промени в Стратегията е съобразено с приетата Стратегия на ЕС за Съюза на сигурност с обхват 2020—2025 г., в която на базата на анализ на заплахите се посочват стратегически приоритети: актуализиране е правната рамка за защита и устойчивост на

---

<sup>23</sup> <https://www.consilium.europa.eu/bg/policies/cybersecurity/>

критичните инфраструктури, широка осведоменост на обществото, изграждане на силна европейска екосистема на сигурност и в частност, сътрудничеството и обмяна на информация.

Националната политика за киберсигурност предполага развитие в няколко ключови области:

- развитие на националната система за киберсигурност и устойчивост;
- мрежовата и информационна сигурност;
- засилване на противодействието на киберпрестъпността;
- киберотбрана и защита на националната сигурност;
- повишаване на осведомеността, знанията и компетентностите; развитие на стимулираща среда за изследвания и иновации в областта на киберсигурността и международно взаимодействие.

Дефинирани са критичните инфраструктури, представляващи особено важна част от националната икономика и общество и основна среда на дейностите по киберсигурност. Постигането на киберустойчивостта налага сигурност и надеждност на хардуерните и софтуерни устройства, технологиите, информацията, хората, свързаността и оперативната съвместимост на комуникационните канали, системи и услуги и специфични изисквания към дизайна и реализацията им.

- **Киберсигурност в сектор “Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети”- киберзаплахи и мерки**

За да отговорят на пандемията и необходимостта от социална дистанция в последните 2 години за голяма част от микро, малки и средни предприятия от сектора „Търговия на дребно“ се наложи да предприемат стъпки по ускорена дигитализация на процесите. С увеличаването на предлагането онлайн, расте и рискът, на който се излагат потребители и търговци. Според доклад за глобална сигурност на Trustwave за 2020 г. най-големият дял на кибер инциденти е свързан с индустрията за онлайн продажби на дребно.

В публичното пространство най-често се коментират големите кибератаки на публични институции, глобални корпорации. Това може да създаде измамно чувство на сигурност, че дребният и среден бизнес не е обект на подобна заплаха.

Спецификата на дейността на сектора търговия на дребно е работа с голям обем клиентски данни, бързо въвеждане на нови технологии и прехвърляне на ключови процеси на компаниите във

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

виртуалното пространство, както и липсата на мерки и практики за киберсигурност, ги превръща постоянна мишена на киберпрестъпниците.

Според ENISA (Европейската агенция за киберсигурност), в резултат на засиления фокус върху дигитализацията на малките и средни предприятия в Европа, за 85% киберсигурността се превръща в основен проблем (ENISA 2021). Това с пълна сила е валидно и за предприятията от сектора в България.

За постигане на киберустойчивост фирмите от сектор "Търговия на дребно" се стремят да осигуряват защита срещу кибератаки и да прилагат мерки за предпазване от известните видове заплахи. Една част от тях са познати заплахи, но има постоянно възникващи нови такива, с които търговците трябва да са запознати, защото те сериозно застрашават бизнеса и клиентите им.

Според ENISA, най-голямата заплаха за малките и средни предприятия от сектора остава фишинг (phishing), уеб-базирани атаки (web-based attacks), злонамерен код (malware), като атаки от тип ботнет остават съществен проблем за България.

**Социалното инженерство** или т.нар "фишинг" заплаха е насочена директно към потребителите на по-разпознаваемите онлайн брандове и индиректно към самите търговци. Това е една от често срещаните заплахи за сигурността на електронната търговия, при която хакерите се маскират като легитимен бизнес и изпращат имейли на клиентите, за да ги подведат да разкрият информация. Мерките, които се прилагат за предпазване от тази известна заплаха, са насочени към повишаване на информираността и обучението на персонала за разпознаване и защита от този тип атака и блокиране на съобщението чрез защита на имейл с филтриращи и блокиращи функции срещу спам или фишинг кампании, които са забелязани.

**Злонамерен код (malware)** е вид електронна програма, разработена от злонамерени лица за заразяване на устройство (компютър, мобилно устройство) и извършване на неправомерни операции на заразеното устройство с цел криптиране, кражба или промяна на информацията, искане на откуп или препродажба на данните, корпоративен шпионаж, отнемане на контрола върху устройството и предизвикване на инцидент и блокиране на дейността на дружеството.

Мерките, които се прилагат за предпазване са инсталиране на специализиран софтуер за защита срещу злонамерен код (anti-malware) върху мобилни устройства, операционни системи и мрежи.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> <https://www.enisa.europa.eu/publications/malware>

**Уеб базирана атака** - много разпространена кибератака към различни приложения, които ако са с ниско качество на кода, се явяват най-слабите входни точки за външни атаки. Уеб базирана атака може да доведе до кражба на важни данни, които се съдържат в интернет сайтове, например клиентска база данни, включително и кредитни карти, може да предизвика промяна на цената на продукт в количката за електронно пазаруване с цел облагодетелстване от ниска цена или да доведе до прекъсване на достъпа до сайта или изтриване на данните съдържание в него.

Мерките за предпазване са свързани с ограничаване съдържанието на уеб-базираните приложения, поддържане на най-актуалните версии на уеб приложенията (уеб хостинг, търсачки) и операционни системи според последната версия публикувана от доставчика, поддържане на сигурността на уеб приложенията, чрез криптиране, силна автентикация, архивиране.

От голямо значение е фирмите да работят за повишаване на осведомеността, знанията и уменията/компетентностите на всички служители, които могат да следят съдържанието на пощата и страницата за откриване и предотвратяване на доставката на злонамерени URL адреси и файлове и пакети<sup>25</sup>.

Тук можем да споменем още познати киберзаплахи като: **отказ от услуга** - DDoS-атаките се използват в кампании за изнудване, при което нападателя заплашва с DDoS даден сайт, като по този начин го прави недостъпен, освен ако не се плащат пари за предотвратяване или прекратяване на атаката; **измама с кредитни карти** - жертва на такъв тип атаки са както потребителите, така и търговците. Потребителите имат компрометирани данни за техните разплащателни карти, а търговецът дори и да не е изпълнил поръчката дължи такси поради измамни транзакции; **спам** - имейлите са известни като силен инструмент за постигане на по-високи продажби, но също така те остават един от най-използваните канали за спам. Киберпрестъпниците изпращат съобщения през социалните медии и с едно кликане се заразява устройството с malware, троянски кон или друг зловреден код; **SQL injections** - този тип кибер атаки са насочени към придобиване на достъп до базата данни чрез изпращане на заявки чрез формите на сайта.

По отношение на мерките, които предприятията от сектора най често прилагат: създаване на резервни копия на данни (backup), антивирусни програми (antivirus), защитна стена (firewall) и системно актуализиране на софтуера (systematic updating of software) при малките и средни предприятия. Допълнително, в някои предприятия от сектора има мерки за насърчаване на кибер хигиена чрез ежедневни прости правила като например да се заключва компютъра, да не се

---

<sup>25</sup> Web-based attacks ENISA Threat Landscape (<https://www.enisa.europa.eu/publications/web-based-attacks>)

съхраняват важни файлове на десктопа или бюрото, да не се използва обществен или непознат безжичен интернет, да не посещават неблагонадеждни сайтове, да не се споделя ненужна информация онлайн. В големите предприятия от сектора се прилагат още сериозни технически мерки, като контрол на достъпа до мрежата, използване на VPN, криптиране на данните и мониторинг, както и организационни мерки (политики, управление на риска за киберсигурността).

В последно време особено значение придобива провеждането на обучения за всички потребители по политиките и процедурите за киберсигурност и възможните заплахи с цел довеждане до знанието на всеки служител за отговорностите по отношение на киберсигурността и неговата специфична роля<sup>26</sup>.

### 2.2.1.5. Научни изследвания и иновации

Иновацията се определя като създаване на нова идея - продукт, практика, услуга, производствен процес, нова организация. В действителност, само когато тази нова идея намери полезно приложение в практиката, може да се говори за иновация. Основните движещи сили, фактори определящи необходимостта от иновации са технологичният напредък, промененото потребителско поведение, засилената конкуренция и променяща се бизнес среда.

Иновационната стратегия на България, използва разбиране за "въвеждане в употреба на някакъв нов или значително подобрен продукт (стока или услуга) или производствен процес, на нов метод за маркетинг или на нов организационен метод в търговската практика, организацията на работните места или вътрешните връзки, които създават пазарни предимства и при това повишават конкурентоспособността на фирмите"<sup>27</sup>

Според най-разпространената класификация на иновациите, те са продуктови, процесни, организационни и маркетингови.

От гледна точка на връзката между научни изследвания и иновации, иновирането може да бъде линейно и интерактивно. При **линейното иновиране** водещ е научно изследователският подход и инвестициите в изследвания и развойна дейност. **Интерактивното иновиране** се изразява координация между наука и практиката, с приобщаване на заинтересовани страни в интерактивен процес на приложно взаимодействие отдолу-нагоре и включва широк кръг от заинтересовани страни

<sup>26</sup> Киберсигурност за малки и средни предприятия. Всичко, което един бизнес трябва да знае за киберсигурността, Групата на ЕНП в Европейския парламент (ЕП)

<sup>27</sup> ИСИС на Република България 2014 – 2020 г., по Manuel d'Oslo 3e édition, © OECD/EUROPEAN COMMUNITIES 2005

– университети, научноизследователски центрове и институти, малки и средни предприятия, индустриалци и работодатели, органи на държавната и местна власт.

Опитът с регионалните иновационни стратегии в цяла Европа показва, че е добра практика да се съчетае приемането на стратегии със споразумение за план за действие и дори едновременното стартиране на пилотни проекти<sup>28</sup>. Това не е нещо ново за политиките на ЕС. Всъщност, в продължение на много години Европейската комисия разработва схеми, разпоредби, анализи и финансирани инициативи по всички теми, свързани с иновационната стратегия.

В отговор на актовете на ЕС Решение на Министерски съвет от ноември 2014 г. е одобрен проект на Иновационна стратегия за интелигентна специализация на Република България за периода 2014-2020 г., която определя средносрочна визия за развитие на страната, според която „България да направи до 2020 година качествен скок в иновационното си представяне на ниво ЕС за справяне с обществените предизвикателства в сферата на демографията, устойчивото развитие, интелектуалния капитал и здравето на нацията“ *Иновационна стратегия за интелигентна специализация на Република България 2014-2020. Вариант 15.10.2015.*<sup>29</sup>

„Информатика и ИКТ“ и „Мехатроника и чисти технологии“ са приоритетни тематични области в Иновационната стратегия за интелигентна специализация 2014- 2020 г., в които е констатирано, че България има достатъчен капацитет за създаване на нови технологии, които ще осигурят конкурентни предимства на националните ни продукти и услуги. Водеща цел на този документ е придвижването на България от групата на т.нар. „плахи иноватори“ към тази на „умерените иноватори“, към която принадлежат по-голямата част от държавите в Централна и Източна Европа.

В следващите 7 години иновационното представяне на страната ни се подобрява, но за съжаление, според Европейския иновационен индекс за 2019 г., България остава на предпоследно място в ЕС-28 и продължава да бъде плах иноватор. Според проучвания на инвестициите у нас малка част от фирмите извършват някаква форма на иновационна дейност и са активни иноватори. Определените средства за нематериални активи като научно изследователска и развойна дейност НИРД и дейности, свързани със софтуер, данни, ИТ и уеб сайтове, са значително по-ниски от тези в ЕС.

<sup>28</sup> (IRE 2007 г.). Иновационни региони в Европейската мрежа (2007 г.), Методологически наръчник за РИС, Етап 2

<sup>29</sup> [http://www.mi.government.bg/files/useruploads/files/innovations/ris3\\_15\\_10\\_2015bg.pdf](http://www.mi.government.bg/files/useruploads/files/innovations/ris3_15_10_2015bg.pdf).

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

Това налага нов подход за подкрепа за развиване на иновационния капацитет на ниво предприятия в приоритетните тематични области на **интелигентна специализация** – Интелигентната специализация означава да направиш интелигентен избор- това включва внедряването на цифрови решения в подкрепа на НИРД, изграждане на изследователски екипи, осигуряване на достъп до релевантна за иновационния процес информация и знание, стимулиране осъществяването на вътрешни за предприятията НИРД, увеличаване дела на разработени и внедрени продуктови и процесови иновации в предприятията. Разработването на национална иновационна стратегия за интелигентна специализация предопределя старта на релевантните оперативни програми „Региони в растеж“, "Иновации и конкурентоспособност" и "Наука и образование за интелигентен растеж.

В рамките на програмите на Националния фонд за научни изследвания и Националния иновационен фонд, както и в новите европейски програми като „Хоризонт Европа“ и „Цифрова Европа“ е предвидена цялостната подкрепа, свързана с изграждането и развитието на национална научноизследователска и иновационна екосистема, създаването на устойчиви партньорства между научните, университетски и иновационни звена и бизнеса, и ускоряването на процесите на трансфер на технологии и развитие на вътрешна научноизследователска и развойна дейност НИРД и иновационен капацитет на предприятията, както и в посока въвеждане на иновативни продукти, процеси и услуги.

Изграждането и развитието на иновационна екосистема може да се осъществи само със съевременно финансиране на научните разработки в пазарно приложими продукти, процеси с ниво на технологична готовност (TRL 4-6) в областта на цифровите технологии на конкурентен принцип. От съществено значение е възможността да достъп и свободен обмен на научни резултати, както и съхранението, анализа и повторното използване на данни, генерирани при извършване на научни изследвания, което може да се осъществи с финансовата подкрепа за развитието на Българския облак за отворена наука, като част от Европейския облак за отворена наука.

За предприятията от различните икономически сектори в България, в това число и сектор „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“, които разработват и внедряват иновации, трябва да има по-лесен достъп до технологиите и научноизследователската инфраструктура на академичните институции. Приоритет на държавата да подкрепи създаването на Цифрови иновационни центрове (хъбове), които частично може да бъдат финансирани по програма „Цифрова Европа“. Цифрови иновационни центрове (хъбове) осигуряват достъп до експертен опит, ноу-хау, обучения и услуги в сферата на цифровата трансформация, улесняват трансфера на

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

експертни знания и ноу-хау, предоставят или осигуряват достъп до тематични услуги, включително услуги, свързани с изкуствения интелект, високопроизводителните изчислителни технологии и киберсигурността .

Мерките, очертани в тази приоритетна област, най-общо са свързани със създаване на система за научни изследвания и иновации, базирана на тясно сътрудничество между академичните организации и бизнеса, и същевременно международно свързани, за да могат икономиката и обществото да се ползват създаденото до момента знание за иновационни продукти и услуги.

Предвиждат се:

- Подкрепа на връзките между науката и индустрията (обмен на персонал и схеми за стажове, технологични консултантски услуги, разпространение на технологии);
- Създаване на регионални агенции за насърчаване на иновациите, съчетаващи трансфера на технологии с други услуги;
- Насърчаване на стартиращи иновационни фирми (мрежи на бизнес ангели, наставнически схеми, регионални начинаещи и рискови капиталови фондове);
- Инвестиции в научни технологични ниши, допълващи националните научни центрове;
- Инструменти за трансфер на технологии (университетски центрове за трансфер на технологии, технологични и в изследователските центрове);
- Привличане на таланти (от страната и от чужбина), изследователски стипендии за млади дипломанти;
- Подкрепа на връзките между науката и индустрията (обмен на персонал и схеми за стажове, технологични консултантски услуги, разпространение на технологии).

### 2.2.1.6. Образование и обучение

Кризата с COVID-19 дефинира ускорението на цифровия преход във всички сектори, включително в образователната сфера. Чрез цифровия преход българската икономика като цяло ще стане конкурентоспособна и по-устойчива, ще промени бизнес моделите, ще създаде нови услуги, които ще доведат до създаване на нови работни места, които ще се базират на обучение и придобиване на нови дигитални знания, умения.

В стратегията на Европейската комисия важно предложение е Цифровият компас, в който се определят специфични цели и етапи в областта на цифровите технологии, които трябва да бъдат

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

осъществени до 2030 г. **Предложението поставя цифровите умения и образование на първо място и е структурирано около четири области: умения, бизнес, управление и инфраструктура, като уменията на хората са на първо място.**

Спрямо данни от The Digital Economy and Society Index (DESI)<sup>30</sup> България е на последно място в Европа в навлизането на цифровите технологии в икономиката и обществото. Особено значимо е изоставането по показател „Човешки капитал“ – нивото на компетенциите в областта на цифровите технологии. Процентът на хората, които притежават ниво основни дигитални умения, е 29% от населението ни, в ЕС този процент е 57%. Друг негативен за страната ни фактор в проучването е ниският брой на завършили образованието си специалисти в области като – наука, инженерни науки, математика – 2.9%, което не съответства на нарастващото търсене на такива специалисти и създава настоящ и бъдещ силен дефицит.

България осъществява приоритетните за образованието си цели, очертани в Рамката „Образование и обучение 2020“, както следва:

- превръщане на ученето през целия живот и мобилността в реалност;
- подобряване на качеството и ефективността на образованието и обучението;
- утвърждаване на равнопоставеността;
- социалното сближаване и активното гражданско участие;
- разгръщане на творчеството и иновациите, включително предприемчивостта, във всички степени на образованието и обучението;
- повишаване на грамотността;
- обхващане на по-голям брой деца в детските градини и училищата;
- възможно най-малък брой отпаднали от образователната система;
- реализация на пазара на труда .

<sup>30</sup> Digital Economy and Society Index 2021, The European Commission

По данни от направеното проучване на потребностите в средното образование в професионалните гимназии за подготовка на икономически специалисти в областта на финанси, търговия:

- Придобиването на дигитални умения е застъпено в стратегическото планиране на учебните програми в различни специалности: То реализира в учебния план на специалност „Икономическа информатика“, но присъства и в учебните планове на останалите специалности както в обучението по дисциплини от направление „Информационно-комуникационни технологии“, така и по останалите учебни предмети от общообразователната и професионалната подготовка.
- Част от проблемите пред дигитализацията на обучението в средните професионални училища подготвящи икономически специалисти са: създаването и прилагането на специализиран софтуер; неизвестност по отношение на потребните за специалността и професията дигитални умения; овладяването на преносими трансверсални умения и др.
- Основните проблеми и бариери пред бъдещото усвояване на дигитални компетенции е: наличието на базови дигитални умения на добро ниво, но липсва мотивация за надграждането, както и недостатъчна осмисленост на потребността от и приложението на определени дигитални умения/компетентности в бъдещето кариерно развитие на бъдещите икономически специалисти.

За бъдещите икономисти от особено значение за успешна реализация в бъдеще е развитието на следните дигитални умения/компетентности: управление на проекти, продуктово мениджмънт, дигитален маркетинг, визуализация на данни и анализ на данни.

### 2.2.1.7. Дигитална икономика

Дигиталната икономика поставя ключови проблеми за решаване в Европа и в България :

- Законово регламентиране на процесите в дигиталната икономика. В процеса на динамичното развитие на дигиталната икономика и въвеждането на нови иновативни технологически решения е от изключителна важност законовата защита на интересите и правата на всички участници в него.

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

- Етичната гледна точка при използването на новите дигитални технологии е други ключов проблем. При дигитализацията във всички сфери на икономиката и обществения живот най-важното е да се прецени какви човешки ценности и норми ще се зложат в моделите на създаването на компютърни системи за управление и контрол на информация, наблюдение, отчетност. Съществуват много рискове, които са породени от възможностите на „саморегулация“ и „самоконтрол“ на тези модели и системи.<sup>31</sup>
- Дигиталната икономика е подложена на рискове от кибервойни, киберпрестъпност в дигиталното пространство.

Задълбочава се дигиталното неравенство между потребители, които използват активно дигиталното пространство, и хора, които са извън дигиталното пространство, не получават информация, не се квалифицират, не са част от социална група защото нямат достъп до него. Това са хора, които основно по икономически причини и по-ниска степен на образование не са част от дигиталното общество. Терминът „дигитално неравенство“ е стратификация по отношение на достъпа и използването на интернет, аналогична на неравенствата в социалната сфера (по пол, раса, възраст и др.)<sup>32</sup>

По последни данни от НСИ изоставането на България се констатира и по редица показатели, свързани с НИРД (Научно-изследователска и развойна дейност) и използването на модерни технологии. Много нисък е броят на предприятията, които използват например платени облачни услуги и анализ на „големи данни“. Общо само 12.10% от предприятията в България са ползвали облачни услуги, като по-големите предприятия с над 250 души персонал използват тези услуги - в 44.6%.

<sup>31</sup> В. Драмалиева. Научни трудове на УНСС, том 3/2020, ИК – УНСС, София

<sup>32</sup> Van Dijk, The Digital Divide in Europe, The Handbook of Internet Politics, Routledge, London and New York, 2008, available at: <https://pdfs.semanticscholar.org/dab6/63c4664591c b44e956ab94482a4cb1b1d425.pdf> (accessed December 12, 2010)

Таблица 7. Предприятия, които използват платени компютърни услуги в облак

2021 г.	В проценти (%)
По големина на предприятията	
Общо:	12.10 %
10 – 49 заети лица	10 %
50 – 249 заети лица	22.6 %
250 – и повече заети лица	44.6 %

Още по-малък процент предприятия – общо 6.3% използват анализа на „големи данни“ и „алгоритими за вземане на решения“.

Таблица 8. Предприятия, които извършват анализ на големи данни

2020 г.	В проценти
По големина на предприятията	
Общо	6.3 %
10 – 49 заети лица	5.0 %
50 – 249 заети лица	10.7 %
250 – и повече заети лица	21.4 %

### 2.2.1.8. Дезинформация и дигитална грамотност

Цифровото неравенство е изключително голямо в съвременния свят. В ЕС и в България дигиталната грамотност и нивото на достъп е много различно, както между отделните държави, така и в рамките на една държава между различните групи население (географски регион, ниво на образование, възраст, икономическо и социално положение).

След пандемията от Covid-19 това съществуващо неравенство получи много сериозно ускорение. Принудени да останат в къщи заради пандемията, да работят дистанционно, хората получават информация за работните си задачи и за ограниченията във връзка с пандемията предимно по online канали и от телевизията. Същевременно разчитането от страна на населението на все повече дигитални услуги като административни, разплащания, здравни, образователни, води

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

до по-големи възможности за кибер измами, промяна на ценностите, нагласите и отношенията на хората по жизнено важни теми – мир, война, климат, миграция, толерантност и др.

Необходимостта от развитието на висока цифрова грамотност и способност за проверка на информация и търсене на надеждна информация е от изключително значение за живота, обучението и работата за хора от всички възрасти. Особено уязвими групи от въздействие са на младите хора – 15-18 г. и на възрастни 55 – 65 г. Според определенията на ЕК, през 2018 г., в становище на ЕИСК „Дезинформация е доказано невярна или подвеждаща информация, която е създадена, представена и разпространена с цел икономическа изгода или умишлена измама на обществото и може да причини обществена вреда“. Такава невярна информация има опасно въздействие и в зависимост нивото на риска, който носи, тя може да бъде препятствие за вземането на информирани решения от населението, носи рискове от измами, здравословни рискове, до рискове за сигурността, свързани с недемократични, екстремистки, терористични дейности.

Цифровите технологии улесняват създаването и разпространението на дезинформация. Те включват: атаки на тролове срещу профили в социалните медии; използване на автоматизиран интернет софтуер (ботове), фалшифициране на документи; манипулиране на видео съдържание („дълбинни фалшификати“); фалшиви профили в социалните медии.<sup>33</sup>

Начините за справяне с дезинформацията трябва да са съвместни и общи за ЕС. Според ЕИСК един комплексен отговор на дезинформацията изисква и активното участие на организациите на гражданското общество. Необходим е проактивен подход, който оказва подкрепа на усилията за борба с дезинформацията на държавите членки чрез своите становища, изслушвания, прояви на местно равнище и многобройни изяви в пресата на неговата професионална Група за комуникация. Изграждането на устойчивост в този процес на справяне с дезинформацията означава включване на всички сектори на обществото и по-специално подобряване на медийната грамотност на гражданите. Терминът „медийна грамотност“ според политиката на Европейската комисия за аудиовизуални и медийни услуги означава „способност за достъп, критично разбиране и взаимодействие с медиите, дава възможност на гражданите на всички възрасти, да се ориентират в съвременната медийна среда и да вземат информирани решения“. Медийната грамотност, която в някои източници се доближава

<sup>33</sup> Становище на Европейския икономически и социален комитет относно „Съвместно съобщение до Европейския парламент, Европейския съвет, Съвета, Европейския икономически и социален комитет и Комитета на регионите — План за действие за борба с дезинформацията“, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/online-disinformation>.

до термина „дигитална грамотност“ също се разбира като „инструмент, даващ възможност на гражданите да повишават своята осведоменост и подпомагат борбата с последиците от дезинформация и фалшивите новини, разпространявани чрез дигитални медии<sup>34</sup>.

Изтъква се необходимостта от засилено обучение на гражданите в дигитална грамотност, за да се повиши тяхната осведоменост и критично мислене. Този процес е необходимо да започне от училище и да продължава като учене през целия живот. За тези дейности е необходимо да бъде отделено достатъчно финансиране – именно сега и в новата многогодишна финансова рамка. ЕИСК счита, че трябва да се фокусира върху „финансирането за научни изследвания, отделено по програмите „Хоризонт 2020“ и „Хоризонт Европа“, за постигане на по-добро разбиране на източниците на дезинформацията и намеренията, инструментите и целите, които стоят зад нея“. <sup>35</sup>

България според проучването за общи данни за дигитална грамотност и разпространение на дигитални устройства попада на 28-о място от 28-те държави от ЕС според Индекса цифровата икономика и общество (DESI) за 2020г. България е по-добре в сравнение с минали години по отношение на свързаността – има наличност на бързи и мобилни широколентови мрежи. България напредва и прави сериозни подобрения в електронното държавно управление с увеличаващ се брой потребители и висок резултат в предоставянето на цифрови публични услуги за бизнеса. Например Министерството на образованието и науката създаде по време на пандемията „Национален портал за дигитално образование“ и обединява различни екипи за интегриране на училищата и развитието на Национална цифрова библиотека. <sup>36</sup>

Но по отношение на дигиталните умения на хората нивото на дигиталните умения са сред най-ниските в ЕС. Лицата с основни дигитални умения са едва 29% от общото възрастно население, а в ЕС този процент е 58%, умения над средно ниво имат само 11% от възрастното население. В интеграцията на цифровите технологии, България е отново под средното ниво. Българските фирми не могат масово да се възползват от възможностите, които предлага електронната търговия. Този факт е валиден най-вече за МСП – само 7% от тях извършват продажби online, те губят пазари, обороти

<sup>34</sup> ДИРЕКТИВА (ЕС) 2018/1808 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА от 14 ноември 2018 година за изменение на Директива 2010/13/ЕС за координирането на някои разпоредби, установени в закони, подзаконови и административни актове на държавите членки, отнасящи се до предоставянето на аудиовизуални медийни услуги (Директива за аудиовизуалните медийни услуги), предвид променящите се пазарни условия, Официален вестник на Европейския съюз, 28.11.2018 г.

<sup>35</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/PDF/?uri=CELEX:52018AE6302&from=EN>

<sup>36</sup> <https://www.mtitc.government.bg/en/category/85/nationalprogram-digital-bulgaria-2025-and-road-map-its-implementation-are-adopted-cm-decisionno73005-12-2019>

и престиж. В България е необходимо да се осигури бърз и устойчив процес на цифрова трансформация със съответното финансиране на навлизането на нови цифрови технологии в обществените услуги, образованието и бизнеса .

## 2.2.2. ВЪВЕЖДАНЕ НА ДИГИТАЛНИ ТЕХНОЛОГИИ

---

Успешното въвеждане на дигитални технологии и осъществяването на цифровата трансформация в предприятията зависи от различни фактори. Според документалното проучване от особена важност е да се използва точна бизнес стратегия, която поставя конкретни цели и на тази основа се решава комбинацията на дигиталните инструменти, необходими за постигане на тези цели.

За осъществяване на цифрови или други трансформации е препоръчително да се разчита преди всичко на вътрешни служители, защото те имат по-дълбоко познание за това какво е приложимо и какво не в ежедневните им дейности.

Друг фактор от решаващо значение за успешната дигитализация е постоянното взаимодействие с клиентите. Успешната дигиталната трансформация, една от целите на която е повишаване на удовлетвореността на клиентите, трябва да бъде предшествано от етап на диагностика с тяхното участие и последващ процес на корекция и малки промени на базата на получената информация от клиентите.

За ускоряване на процеса на дигитализация в сектор „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“ в момента се използват различни технологии и в следващите години се планира тяхното увеличаване, което се потвърждава и от направеното проучване.

Според мнението на участниците в проучването, водещите технологии, които се използват в момента са **мобилните приложения** (62.86%) и **софтуер и системи за киберсигурност** (65.71%), следвани от **облачни технологии** (включително програмиране на приложения, интерфейси и интеграция с външни доставчици (42.86%) и **цифрова свързаност и/или Интернет на нещата** (40%).

Всички тези технологии са приложими в повечето дейности в сектора “Търговия на дребно”. Те генерират точни прогнози за търсенето, установяват слабите звена във веригата за доставки в отговор на специфични рискове, съставят оптимален работен график в зависимост от потока на клиенти, което води до подобряване на взаимодействието и връзката с потребителите.

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

Според резултатите от отговорите на този въпрос в анкетата, технологиите, които са пренебрегвани до момента, но се предвижда да бъдат внедрени в бъдеще, са **сензори за регистриране на информация и киберфизични системи** (34.29%) .

Недооценени според проучването в момента са и технологиите **BigSmart data и разширени анализи** (за 37.14% от запитаните не представляват интерес). Една по-малка част от анкетираните (34.29%) отговарят, че тези технологии са внедрени и използвани в момента.

Технологиите BigSmart data и разширени анализи имат голямо приложение в сектор търговия, защото дават прогнозни анализи за бизнеса и анализи на поведението на потребителите, които са извлечени от голям обем данни и това ги прави по-достоверни. Именно поради това, проучването показва, че те имат бъдеще (25.71% от предприятията планират да ги внедрят в следващите 5 години).

Технологиите 3D принтиране (неприложими според 94.29% от анкетираните); използване на дронове (неприложими според 88.57%); използване на роботи (неприложими според 74.29%) и блокчейн технологии (неприложими според 65.71%) в момента представляват ограничен интерес за предприятията и остават извън обсега за потенциалното им използване.

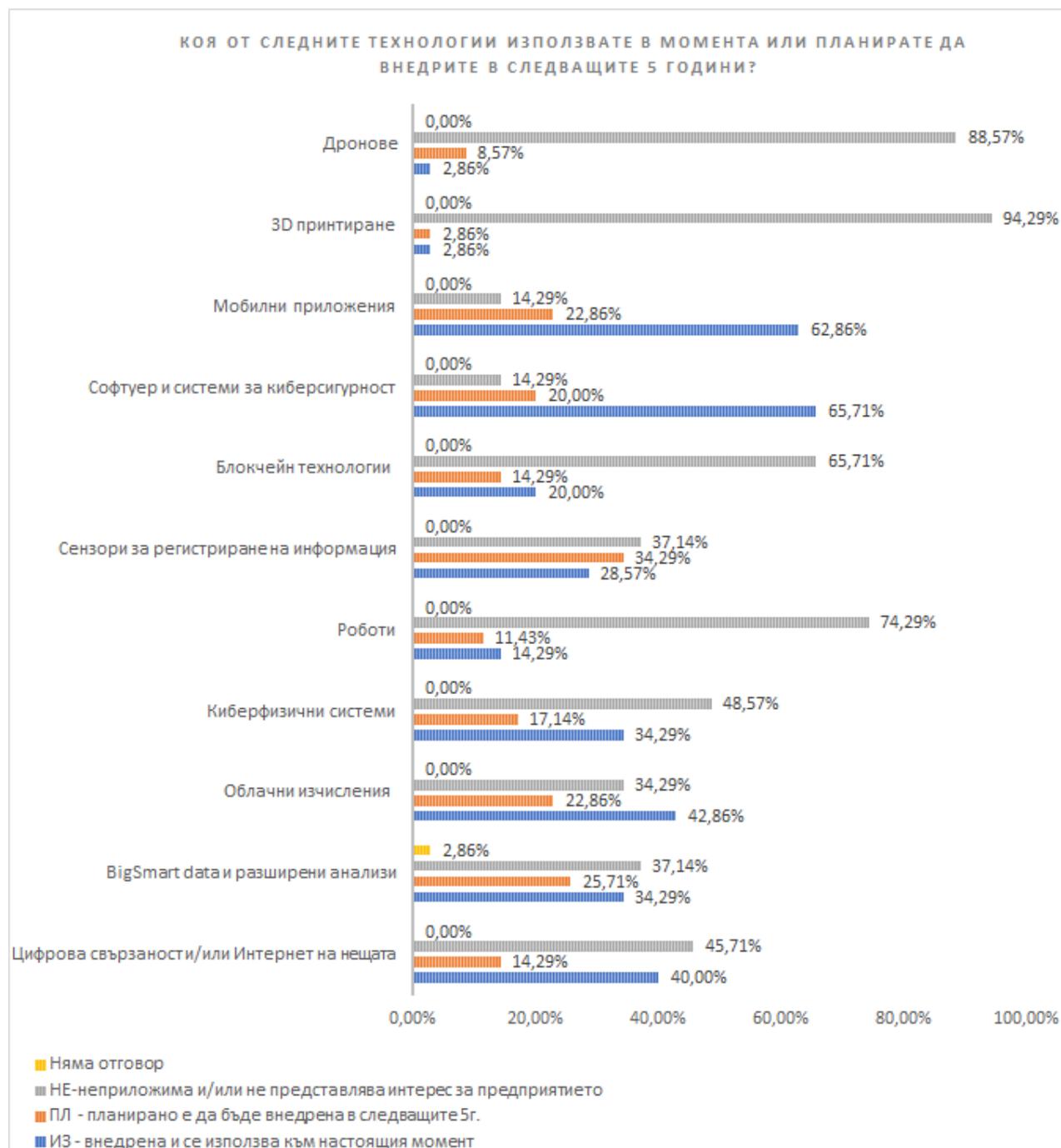
Прави впечатление същественото различие на получените резултати с данните от актуални световни проучвания, които предвиждат нарастване на производството на автоматизирани и самоусъвършенстващи се вътрешни процеси за целите на търговията на едро и дребно. Според тях в следващите години се предвижда растеж на производството и използването роботи, с най-голямо приложение на роботи в търговията на дребно и търговията на едро - средногодишните стойности на растеж (CAGR) за тези две области ще достигнат съответно 32,7% и 30,7% .

Колкото до пазарът на блокчейн тенологии, той продължава да се разраства глобално, като по данни на Marketsand Markets Research през 2020 той е постигнал ръст от 10.27%. За съжаление технологията все още е нова за българския пазар, тъй като, от една страна, бизнесът не познава ползите от нея, а от друга, тя има по-скоро нишово приложение.

**В графиката по-долу са представени дигиталните технологии, които предприятията от сектора използват в настоящия момент или планират да внедрят в следващите 5 години.**

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

Фигура 26. Използвани технологии в момента и в бъдещите 5 години според експерти и ръководители на средно ниво в сектор „Търговия на дребно без търговия с автомобили и мотоциклети“



Източник: Собствено изследване

Заб. Анкетираните са давали повече от един отговор

Резултатите от изследването показват, че компаниите от сектор “Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети” в момента са ангажирани с използване и усъвършенстване

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

на дигиталните технологии и демонстрират намерение за увеличаване степента на употреба на различни дигитални инструменти през следващите години.

В днешно време, когато бизнесът постоянно открива, развива и реализира идеи за нови продукти и услуги, използването на дигитални решения в дейността се превръща във важно конкурентно предимство. С цел приемане на предизвикателството на бързата иновация, която дава добавена стойност на клиентите, компаниите трябва да използват съответните дигитални технологии и различни софтуерни инструменти.

Направеното проучване на мнението на експерти и ръководители на средно ниво чрез онлайн анкети, описва конкретните дигитални решения, които предприятията от сектора прилагат в бизнес процесите и дейностите. Мненията за конкретното въздействие на дигиталните решения върху бизнес процесите и дейността на компанията са доста различни.

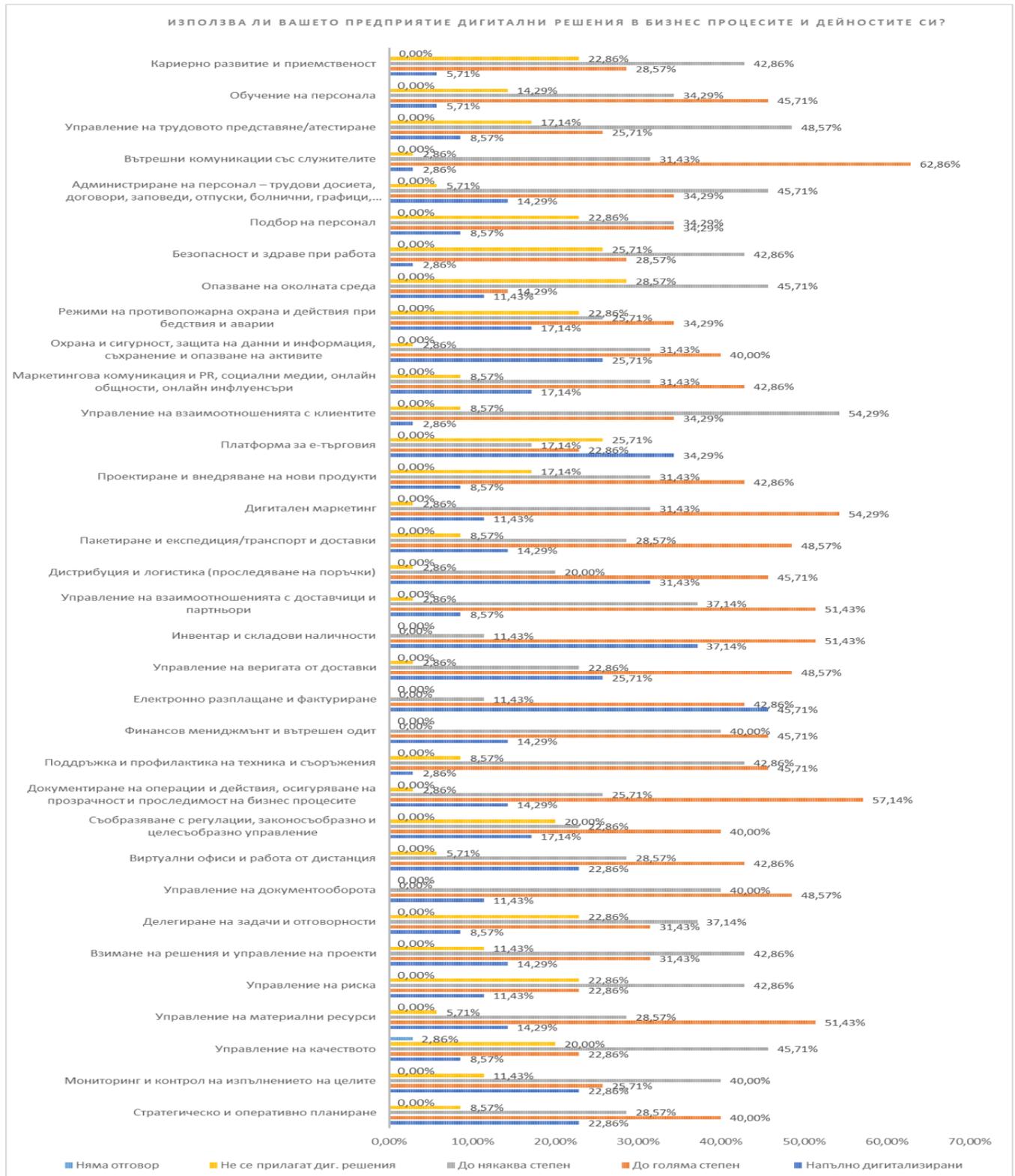
В най-голяма степен, според мнението на респондентите, компаниите от сектора прилагат дигитални решения за: електронно разплащане и фактуриране (общо според 88.57% от анкетираниите, като 45.71% са отговорили, че тези дейности са напълно дигитализирани и 42.86% - до голяма степен дигитализирани); инвентар и складови наличности (общо според 88.57% от анкетираниите, като 51.43% са отговорили, че тези процеси са напълно дигитализирани и 37.14% - в голяма степен дигитализирани); Управление на веригата от доставки (общо според 74.28%, като 25.71% от анкетираниите считат, че са напълно дигитализирани и 48.57% - в голяма степен).

На второ място, според проучването, дигитални решения се прилагат във: виртуални офиси и работа от дистанция (65.72% общо); охрана, сигурност, защита на данни и информация (65.71%); стратегическо и оперативно планиране (62.86%).

Прави впечатление ниската степен на използване на дигитални решения в основни бизнес процеси на проучваните компании от сектора като: управление на взаимоотношенията с клиентите (според 67.79% от анкетираниите те или се прилагат слабо или не се прилагат); опазване на околната среда (според 74.57% се прилагат слабо или не прилагат); безопасност и здраве при работа (според 71.58% от респондентите се прилагат слабо или не прилагат).

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

Фигура 27. Дигитални решения използвани в бизнес процесите и дейностите на предприятията от сектор в момента и в бъдещите „Търговия на дребно без търговия с автомобили и мотоциклети“

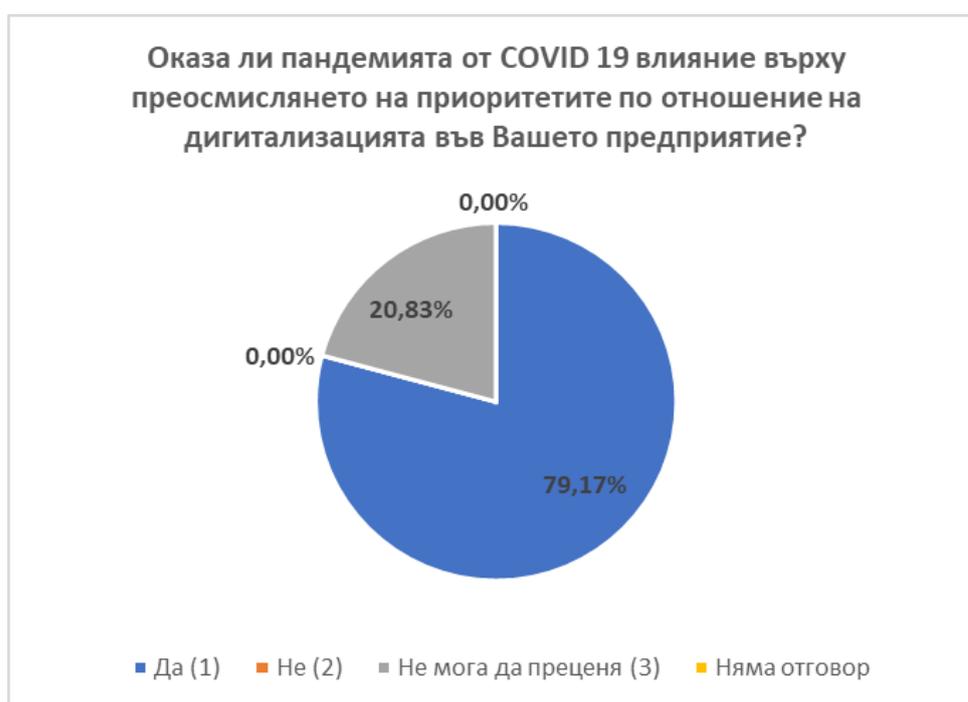


[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Същевременно пандемията от Ковид 19 е оказала реално много силно влияние върху цялостното осмисляне на ситуацията, в която се оказват предприятията в сектора - показателен е процентът анкетираните ръководители (79.17%), които отбелязват, че са преосмислили приоритетите си по отношение на дигитализацията. И едва 20.83% от изследваните организации все още не са направили окончателната си преценка.

**В графиката по долу е показано влиянието на пандемията от Ковид 19 върху приоритетите по отношение на дигитализацията на предприятията от сектора.**

Фигура 28. Влияние на пандемията от КОВИД 19 върху приоритетите по отношение на дигитализацията в сектор „Търговия на дребно без търговията с автомобили и мотоциклети“



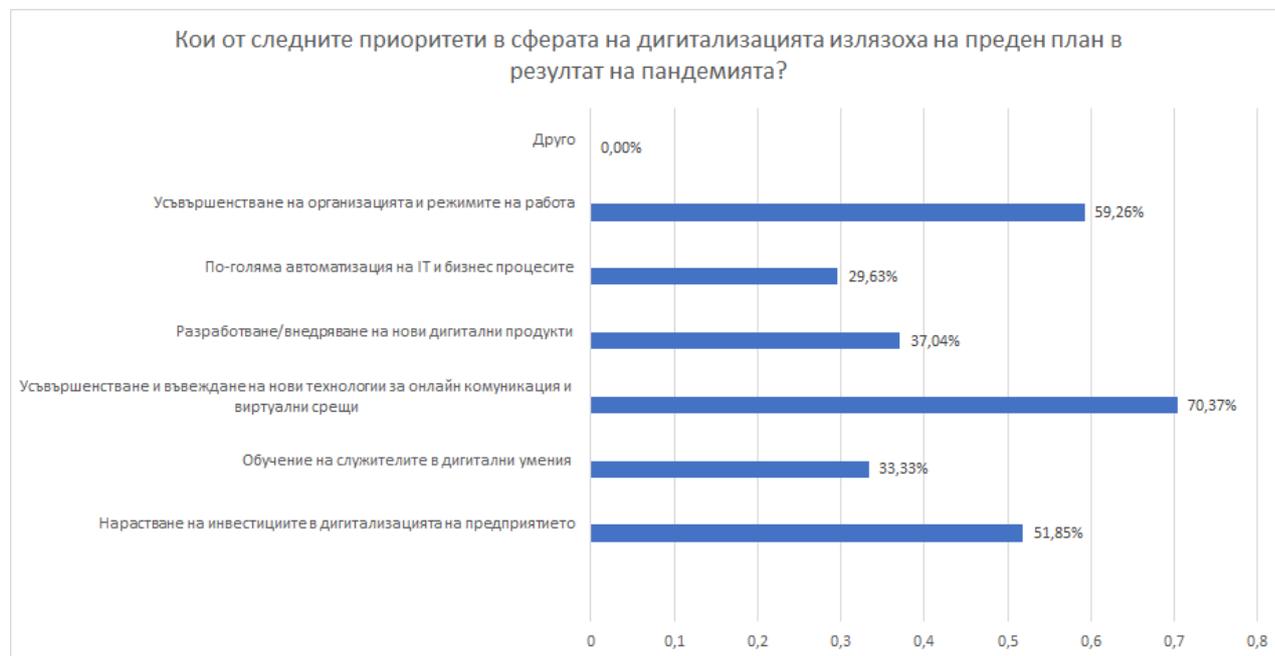
Източник: Собствено изследване

Запитани какви сфери на дигитализацията са излезли на преден план вследствие на Covid 19, изследваните ръководители на предприятия изтъкват като най-важен приоритет в сферата на дигитализацията бързото усъвършенстване и въвеждане на нови технологии за “on line” комуникация и виртуални срещи (70.83%). На второ място са посочили необходимостта от бързо усъвършенстване на организацията и режимите на работа (54.17%), последвано от необходимостта от увеличаване на инвестициите в дигитализиране на предприятието. 33.33% от ръководителите считат, че ще им е необходимо разработване/внедряване на нови дигитални продукти.

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

**В графиката по-долу могат да се видят водещите приоритети в сферата на дигитализация на сектора, излезли на преден план в резултат на пандемията.**

**ФИГУРА 29. ПРИОРИТЕТИ В СФЕРАТА НА ДИГИТАЛИЗАЦИЯТА, ИЗЛЕЗЛИ НА ПРЕДЕН ПЛАН В РЕЗУЛТАТ НА ПАНДЕМИЯТА ЗА СЕКТОР „ТЪРГОВИЯ НА ДРЕБНО БЕЗ ТЪРГОВИЯТА С АВТОМОБИЛИ И МОТОЦИКЛЕТИ“**



Източник: Собствено изследване

Заб. Анкетираните са давали повече от един отговор

Ориентацията към приоритетно въвеждане на нови технологии води обаче към различия във възприемането им от различните категории персонал. Оценките, които дават групите за отношението си към процесите на дигитализация, са повлияни практически от различните им роли, дейности и опит в предприятията. Според направеното проучване на мнението на ръководителите на предприятия: най-активни привърженици са очаквано ИТ специалистите – (според 75% от респондентите), следващи по заинтересованост са мениджърите (66.67%), маркетинг и търговските специалисти (66.67%), дистрибуторите (58.33%) и преките ръководители (50%). /Вж. Фиг. 17 на стр. 42./

Според резултатите от извършеното проучване сред предприятията в сектор “Търговия на дребно, без търговия с автомобили и мотоциклети”, те ранжират по важност своите нужди и приоритетните дейности, които трябва да извършат, за да ускорят внедряването на дигитални

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

технологии. Оценката на нуждите на предприятията за ускоряване внедряването на дигитални технологии са представени на фиг. 30 (по-долу).

Над половината от анкетираниите (58,33%) са дали приоритет на „анализ и оценка на постижимостта и на икономическите ползи и разходите“ и „информация за добрите практики“ (50%). На трето място е поставена нуждата от допълнително обучение, консултиране и подпомагане на служителите (45,83%). На четвърто място е ранжирана необходимостта от по-добро познаване на тенденциите и развитието на пазара (41.67%).

**В графиката по-долу е посочен анализа на намеренията и потребности на предприятията от сектора с оглед активиране и даване на тласък във внедряването на дигиталните технологии в бъдеще.**

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

ФИГУРА 30. Основни нужди на ПРЕДПРИЯТИЯТА ОТ СЕКТОР G47 ПРИ ВНЕДРЯВАНЕ НА ДИГИТАЛНИ ТЕХНОЛОГИИ В БЪДЕЩЕ



Източник: Собствено изследване

Забележка: Анкетиранияте са дали повече от един отговор

### 2.2.3. Изводи

В резултат от направените проучвания и анализи могат да бъдат направени някои основни изводи относно дигитализацията и готовността за дигитална трансформация и новите възможности, които те създават за развитието на сектор "Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети".

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

Европейският сектор на търговията на дребно се намира в процес на цифрова трансформация — процес, който беше ускорен драстично от пандемията от COVID-19. Това в голяма степен се отнася и до сектор “Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“ в България.

Цифровата трансформация променя радикално бизнес моделите в търговията на дребно, но променя и взаимодействието с потребителите, като най-успешните предприятия интегрират плавно онлайн и офлайн средата в универсален канал. Очертаващите се тенденции можем да обобщим.

На първо място се очертава трайна тенденция за онлайн пазаруване и до появата на все повече онлайн магазини и подобрения в потребителското преживяване във вече съществуващите.

Налагането на онлайн и офлайн присъствие е друга важна тенденция в реструктурирането на сектора търговия на дребно. За да достигнат до максимален брой клиенти, гъвкавите бизнеси реорганизираха физическите локации в центрове за изпълнение на поръчки на онлайн магазините, които до момента присъстваха само виртуално, почувстваха нуждата от складов хъб поради увеличеното търсене онлайн. Ето защо нараства необходимостта от иновации и инвестиции в усъвършенстване на технологиите, дигитален маркетинг и по-добро потребителско преживяване (UX, UI), които да гарантират по-добро обслужване, разпознаваемост и още по-лесно управление на бизнес процесите. Всичко това води до създаването на изцяло нови възможности за сектора, базирани на дигитални технологии.

В последните години се наблюдава положителна тенденция при някои търговци на дребно да инвестират повече в технологични решения, като се обръща внимание на внедряване на най-нови технологии - към изкуствения интелект, големите данни, интернет на нещата и виртуалната или разширена реалност, за да намерят решения за подобрения в бизнеса. Това се отнася в най-голяма степен за големите предприятия от сектора.

Вследствие пандемията се наблюдава желанието на клиентите да пазаруват онлайн и на миграцията на търговците към дигиталното пространство. Кризата с Ковид-19 значително ускори реструктурирането на търговията на дребно по посока на развитие на онлайн търговията. Редица прогнози сочат, че и след края на пандемията, темповете на развитие на Е-търговията ще се задържат и до 3-4 години търговията ще стане предимно мобилна.

Един от основните изводи от направените проучвания и анализи е, че е налице започнала трансформация към дигитализация в предприятията от сектора, но е недостатъчна и е необходимо в

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

кратки срокове да се ускори и да достигне до истинска дигитална трансформация. Данните показват, че предприятията в сектора не използват пълноценно предимствата на съвременните технологии, за да осъществяват иновации и е необходимо да бъдат насърчавани.

Независимо от наблюдаваното цялостно подобрене в използването на ИКТ от предприятията от сектора в последните години, проучването показва, че използваните дигитални решения в бизнес процесите и дейностите са доста ограничени. Трябва да отбележим, че има развитие във възприетията на предприемачите за дигитализацията - от наличието на уебсайт, до приложенията за електронна търговия, системите ERP, автоматизацията и решенията, основани на ИИ. Най-често използвани са системите за информационна сигурност, за счетоводно управление, системи за управление на складове, продукти и материални запаси, но процентът на използване на високотехнологични системи за автоматизиран контрол е нисък.

Проучванията показват, че ускореното въвеждане на интернет на нещата и дигитализацията увеличава рисковете, несигурността, дезинформацията и кибератаките. Дигиталната икономика е свързана с огромно количество рискове – масова манипулация и кражба на данни и информация, измами. Същото е и с данните на частните потребители на мрежата. Спецификата на дейността на сектор “Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети”, който работи с голям обем клиентски данни, ускорено въвежда нови технологии като прехвърля ключови процеси във виртуалното пространство, както и недостатъчните мерки и практики за киберсигурност, ги превръща в постоянна мишена на киберпрестъпниците. Това налага целенасочена националната политика за киберсигурност .

Изводите, които можем да направим в резултат на анализа и проучването е, че основна пречка при въвеждането на дигитални технологии и развитие на сектора се явява недостигът на квалифицирани специалисти, недостатъчни дигитални и технологични умения, липса на ресурси за обучение на необходимите работещи в областта на ИКТ.

В заключение трябва да кажем, че решението за това кои процеси трябва да бъдат трансформирани, кои приложения и кои доставчици да се използват, кой бизнес ще извлече най-голяма полза от прехода към нова технология, трябва да се вземе от ръководителите на предприятията.

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

Същевременно, процесът на цифрова трансформация е невъзможен без наличието на служители с дигитални компетенции, ангажирани да участват пълноценно в иновационната стратегия за дигитална трансформация на бизнеса. Степента на ангажираност на служителите в процесите на дигитализация, разбирането, че внедряването на нови дигиталните технологии, които не само не застрашават сигурността на работата им, а ще им даде възможност да извършват дейностите си още по-добре, е важно условие за успешната дигитална трансформация.

Ето защо нараства необходимостта от придобиване на нови компетенции на служителите чрез обучения, насочени към развитие на езикови и дигитални умения и други професионални, предприемачески и преносими умения. Това ще допринесе за преодоляване на технологичната изостаналост на българската икономика спрямо средните нива в ЕС за всички икономически отрасли.

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

## Раздел 3. ОПРЕДЕЛЯНЕ НА КЛЮЧОВИ ДЛЪЖНОСТИ/ПРОФЕСИИ В ИКОНОМИЧЕСКАТА ДЕЙНОСТ/СЕКТОРА, В КОНТЕКСТА НА ДИГИТАЛНАТА ТРАНСФОРМАЦИЯ НА БИЗНЕСА

Основен елемент от анализа е да се идентифицират ключовите длъжности за сектор „Търговия на дребно, без търговия с автомобили и мотоциклети“. Ключови длъжности са от критично значение за реализирането на стратегическите цели и приоритети, и влияят пряко на резултатите на предприятието и/или икономическата дейност/сектор.

Проучването на ключовите длъжности в сектора в контекста на дигиталната трансформация на бизнеса е извършено чрез метода на експертна оценка на представители от предприятията от сектора. По-долу са описани последователно изпълнените основни етапи и дейности в този процес.

### 3.1. ПРОУЧВАНЕ И АНАЛИЗ НА КЛЮЧОВИТЕ ДЛЪЖНОСТИ/ПРОФЕСИИ В СЕКТОРА

#### 3.1.1. МЕТОДИ И ИНСТРУМЕНТИ

В процеса на определяне на предложения за длъжности бяха използвани следните методи:

- Документален метод (Desk research)
- Експертна оценка

#### 3.1.2. ПРОЦЕДУРА НА ПРОУЧВАНЕТО

##### *Определяне на екип за проучване на ключови длъжности в сектора*

На предприятията в сектора, които бяха участвали в етапа проучване на потребностите на предприятията в контекста на дигитална трансформация на бизнеса, бяха изпратени покани по електронна поща, бе избран екип от експерти за оценка и определяне на ключови длъжности/професии в сектора.

Екипът бе сформиран от 7 специалисти /мениджъри, мениджъри ЧР/ от водещи предприятия в сектора, беше избран и един координатор на дейността на експертната група, експерт към сектора,

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

назначен по проекта. В съвместни срещи бяха уточнени списък задачи по провеждането на проучването и бяха разпределени конкретни задачи между членовете на експертната група.

### ***Идентифициране на първоначален списък от длъжности/професии в икономическата дейност/сектор***

**Етап 1.** На този етап беше извършено проучване на съществуващите типични за сектора длъжности/професии.

**Етап 2.** На втори етап експертите в екипа се заеха със задачата да съберат данни и информация в предприятията си за изготвяне на първоначален разширен списък от длъжности/професии в сектор „Търговия на дребно“. Всеки от членовете на експертния екип изготви и предложи списък с предложения за ключови длъжности/професии от съответното предприятие. Предложенията за ключовите длъжности се представят с таблици, които включват наименование на длъжността/професията и код по НКПД 2011 .

Освен към експертите, представители на водещи предприятия в сектора, изпратихме запитване за изготвяне на предложение за списък с ключови длъжности/професии в икономическата дейност/сектор по електронна поща и до по- широк кръг предприятия в сектор Търговия на дребно, които са представители на различните подсектори и други заинтересовани лица (мениджъри, специалисти, социални партньори и др.)

**Етап 3.** Обобщаване на получените резултати - предложения от експертите за включване в първоначалния списък ключови длъжности/професии.

Предложенията от 7 те експерти от екипа бяха обобщени от координатора на екипа в таблица според честотата на срещане на дадена длъжност/професия. Беше извършена проверка за коректността на подадените данни в съответствие с кода по НКПД 2011 и с наименованието на длъжността/професията.

**Етап 4.** Определяне на разширен списък от ключови длъжности/професии в сектор, които подлежат на оценка

Предложените ключови длъжности от обобщения списък бяха обработени според честотата на конкретните предложения и бяха изведени 14 броя ключови длъжности/професии в първоначалния списък. /вж. Приложение 1/

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

Полученият списък от 14 ключови длъжности/професии беше изготвен на база честота на определяне на длъжността в предприятията от сектора и на база тяхното значение за реализирането на стратегическите цели и приоритети и влияние върху резултатите на предприятието и/или икономическата дейност/сектор в контекста на дигиталната трансформация на бизнеса. При определянето на ключовите длъжности в списъка за оценка беше включено въздействието на длъжността/професията по отношение на развитието на търсените дигитални умения и осъществяването на дигиталната трансформация на предприятието.

Списъкът от длъжности/професии е съгласуван и е предложен като окончателен първоначален списък от длъжности/професии за оценка в сектор „Търговия на дребно“ /вж. Таблица 9/

Таблица 9. Първоначален списък от ключови длъжности/професии в сектор „Търговия на дребно“

№	Код по НКПД 2011	Наименование на длъжност/професия
1	1420 3005	Управител , супермаркет
2	14203003	Управител, търговия на дребно
3	2411 6002	Главен счетоводител
4	3512 3007	Консултант, поддръжка на софтуер
5	2521 6002	Администратор бази данни
6	24215027	Мениджър, проекти ИТ
7	3323 3005	Специалист, доставки
8	12216003	Мениджър покупки продажби
9	24316002	Експерт, маркетинг
10	12196011	Ръководител звено
11	52232001	Продавач- консултант
12	12196021	Ръководител отдел
13	24215030	Ръководител търговски екип
14	41321001	Оператор, въвеждане на данни

**Определяне на критерии и тегло (степен на значение на всеки отделен критерий) за оценка и избор на ключовите длъжности/професии в сектора.**

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

Първоначално беше изготвен разширен списък от 8 критерии за оценка и избор на длъжностите, подходящи за целта. След извършване на оценка от експертите в екипа бяха избрани 3 критерия. За всеки критерий бяха определени тегла, за да може да бъде отразено влиянието на всеки критерий и да се открият длъжностите, които са значими за развитието и успеха в сектор ТД, в контекста на осъществяването на дигиталната трансформация на бизнеса.

#### Етап 1. Избор на критерии за оценка на ключови длъжности/ професии

От широк списък критерии за оценка, подредба (ранжиране) на длъжности, които да бъдат използвани в експертната оценка на длъжностите бяха избрани чрез експертна оценка 8 (осем) критерия, които са представени в първоначален списък от критерии (вж. в таблица 10).

Таблица 10. Първоначален списък от критерии за избор на ключови длъжности/ професии

№	Критерий	Описание
1	Влияние върху процесите	Степен на отговорност, която изпълняващият длъжността носи по отношение на ефективното изпълнение
2	Разрешаване на проблеми	Степен, в която заемащият длъжността е необходимо да се справя с проблеми от различен характер, вкл. да прогнозира възникването на потенциални проблеми, да анализира ситуацията, да оценява различни алтернативи, да взема ефективни решения и да оценява последствията от тях
3	Отговорност за финансови и материално-технически ресурс	Степен и обхват на финансовата, материално-техническата, управленската и др. отговорности, която длъжността носи при изпълнението на работата
4	Професионални познания и експертиза	Степен на значимост на придобитите чрез обучение или практика знания, умения и компетентности за изпълнението на дейността
5	Риск	Степен на наличие, обхват на риска, възможности за неблагоприятни последствия, свързани с изпълнението на работата. Рискът може да бъде финансов, материален, търговски, информационен, свързан с опазването на здравето, околната среда и т.н
6	Сложност на работата	Характер и степен на сложност на операциите, задачите, действията и функциите в изпълнението на работата
7	Междучелностни умения	Степен, до която резултатът от работата на изпълняващия длъжността зависи от уменията му да взаимодейства, общува и въздейства на отделни хора или групи от хора
8	Заетост на лица в предприятия от сектора	Оценка дали има достатъчно заети лица на избраната длъжност в предприятието/сектора

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

**Етап 2.** Определяне на критерии и тегло (степен на значение на всеки отделен критерий) за оценка и избор на ключовите длъжности/професии.

Така изготвеният списък критерии за оценка на ключови длъжности беше оценен от експертите в екипа, като бяха избрани три 3 ключови критерия от представения списък, които да се използват при оценката и избора на ключови длъжности в сектора.

Информацията, получена от всички членове на експертната група, е анализирана и обобщена и е съставен окончателен списък с критериите за оценка на длъжностите в сектора (вж. Таблица 11).

Таблица 11. ОПРЕДЕЛЕНИ КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА НА КЛЮЧОВИ ДЛЪЖНОСТИ

№	Критерий	Описание	Степен		
			Ниско	Средно	Високо
1	Разрешаване на проблеми	Степен, Степен в която заеманият длъжността е необходимо да се справя с проблеми от различен характер, вкл. да прогнозира възникването на потенциални проблеми, да анализира ситуацията, да оценява различни алтернативи, да взема ефективни решения и да оценява последствията от тях		2	
2	Междучелностни умения	Степен, Степен до която резултатът от работата на изпълняващия длъжността зависи от уменията му да взаимодейства, общува и въздейства на отделни хора или групи от хора	1		
3	Заетост на лица в предприятия от сектора	Оценка дали има достатъчно заети лица на избраната длъжност в предприятия от сектора, за да се проведе изследването			3

**Етап 3.** Определяне на тегло за всеки избран критерий за оценка на ключови длъжности.

Определените чрез експертна оценка 3 критерия за оценка на длъжностите бяха оценени и за определяне на тегло за всеки избран критерий. Избраното тегло позволява да се отрази влиянието

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

на всеки критерий и да се открият длъжностите, които са ключови за сектора. Скалата за определяне на тегло е тристепенна. Определени са три тегла в диапазона „ниско“, „средно“, „високо“ и са определени съответните числови стойности: ниско = 1; средно = 2; високо = 3. (вж. Таблица 12).

Таблица 12. КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА НА КЛЮЧОВИ ДЛЪЖНОСТИ И ТЕГЛО

№	Критерий	Описание	Тегло		
			Ниско	Средно	Високо
1	Заетост на лица в предприятия от сектора	Оценка дали има достатъчно заети лица на избраната длъжност в предприятия от сектора, за да се проведе изследването			3
2	Разрешаване на проблеми	Степен в която заемащият длъжността е необходимо да се справя с проблеми от различен характер, вкл. да прогнозира възникването на потенциални проблеми, да анализира ситуацията, да оценява различни алтернативи, да взема ефективни решения и да оценява последствията от тях		2	
3	Междучелностни умения	Степен до която резултатът от работата на изпълняващия длъжността зависи от уменията му да взаимодейства, общува и въздейства на отделни хора или групи от хора	1		

### 3.1.3. ОЦЕНКА НА КЛЮЧОВИ ДЛЪЖНОСТИ ОТ ПЪРВОНАЧАЛНИЯ СПИСЪК ПО ИЗБРАНИТЕ ТРИ КРИТЕРИЯ ЗА ОЦЕНКА

Оценката на списъка ключови длъжности е извършена чрез експертна оценка от 7 експерти от предприятията от сектора, които получиха през електронна поща писмо с молба за оценка, като им беше изпратена изготвена „карта за оценка на ключови длъжности“, която включва:

- Код и наименование на длъжността;
- Избраните критерии за оценка и подредба (ранжиране);

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

- Възможност за избор на оценка за избрания критерий за конкретната длъжност
- Инструкция за попълване на картата за оценка.

Ключовите длъжности от представения първоначален списък (Таблица 10) са оценени по избраните три критерия (Таблица 11), като експертите от екипа посочват ниво на съответствие на съответния критерий, използвайки скалата за оценка на нивата на проявление на избраните критерии - ниско ниво, средно ниво, високо ниво. /вж. Приложение 3/

Получените оценки във всяка отделна карта са приведени в числови стойности от координатора на екипа и са нанесени в матрица за оценка, така че за всяка отделна длъжност да бъде изчислен обобщен сумарен рейтинг.

Таблица 13. Карта за оценка на ключови длъжности в сектора. Длъжност „Управител, супермаркет“

Експерт	НКПД 14203005					Управител, супермаркет										
	Критерии / Нива на съответствие															
	Междучелностни умения 1					Разрешаване на проблеми 2					Заетост на лица в предприятия от сектора 3					
	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	СРД
1			6	1	6			6	2	12			6	3	18	36
2			6	1	6			6	2	12			6	3	18	36
3			6	1	6		4		2	8		4		3	12	26
4		4		1	4			6	2	12			6	3	18	34
5			6	1	6			6	2	12			6	3	18	36
6			6	1	6			6	2	12			6	3	18	36
7			6	1	6			6	2	12			6	3	18	36
Обобщен сумарен рейтинг на длъжността - средно аритметично от сборът от сумарния рейтинг (СРД), разделен на броя на експертите, участвали в оценката.																34,3

Таблица 14. Карта за оценка на ключови длъжности в сектора. Длъжност „Управител, търговия на дребно“

Експерт	НКПД 14203003					Управител, търговия на дребно										
	Критерии / Нива на съответствие															
	Междучелностни умения 1					Разрешаване на проблеми 2					Заетост на лица в предприятия от сектора 3					
	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	СРД
1		4		1	4		4		2	8		4		3	12	24
2			6	1	6			6	2	12	2			3	6	24
3		4		1	4			6	2	12			6	3	18	34
4		4		1	4			6	2	12		4		3	12	28
5		4		1	4		4		2	8		4		3	12	24
6			6	1	6			6	2	12	2			3	6	24
7		4		1	4			6	2	12		4		3	12	28

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

Обобщен сумарен рейтинг на длъжността - средно аритметично от сборът от сумарния рейтинг (СРД), разделен на броя на експертите, участвали в оценката.	26,6
---	------

Таблица 15. Карта за оценка на ключови длъжности в сектора. Длъжност „Главен счетоводител“

Експерт	НКПД 2411 6002					Главен счетоводител										
	Критерии / Нива на съответствие															
	Междупличностни умения 1					Разрешаване на проблеми 2					Заетост на лица в предприятия от сектора 3					
	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	СРД
1		4		1	4		4		2	8		4		3	12	24
2	2			1	2		4		2	8		4		3	12	22
3		4		1	4		4		2	8		4		3	12	24
4		4		1	4		4		2	8			6	3	18	30
5	2			1	2			6	2	12		4		3	12	26
6		4		1	4		4		2	8			6	3	18	30
7			6	1	6		4		2	8		4		3	12	26
Обобщен сумарен рейтинг на длъжността - средно аритметично от сборът от сумарния рейтинг (СРД), разделен на броя на експертите, участвали в оценката.																26

Таблица 16. Карта за оценка на ключови длъжности в сектора. Длъжност „Консултант, поддръжка на софтуер“

Експерт	НКПД 35123007					Консултант, поддръжка на софтуер										
	Критерии / Нива на съответствие															
	Междупличностни умения 1					Разрешаване на проблеми 2					Заетост на лица в предприятия от сектора 3					
	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	СРД
1		4		1	4		4		2	8	2			3	6	18
2	2			1	2			6	2	12	2			3	6	20
3	2			1	2			6	2	12		4		3	12	26
4	2			1	2		4		2	8		4		3	12	22
5		4		1	4		4		2	8		4		3	12	24
6	2			1	2			6	2	12	2			3	6	20
7		4		1	4		4		2	8		4		3	12	24
Обобщен сумарен рейтинг на длъжността - средно аритметично от сборът от сумарния рейтинг (СРД), разделен на броя на експертите, участвали в оценката.																22

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

Таблица 17. Карта за оценка на ключови длъжности в сектора. Длъжност „Администратор, бази данни“

Експерт	25216002					Администратор, бази данни											
	Критерии / Нива на съответствие																
	Междупличностни умения 1					Разрешаване на проблеми 2					Заетост на лица в предприятия от сектора 3						
	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	СРД	
1	2			1	2		4		2	8		4		3	12	22	
2	2			1	2		4		2	8		4		3	12	22	
3		4		1	4		4		2	8	2			3	6	18	
4	2			1	2			6	2	12		4		3	12	26	
5	2			1	2	2			2	8	2			3	6	16	
6		4		1	4		4		2	8		4		3	12	24	
7		4		1	4		4		2	8		4		3	12	24	
Обобщен сумарен рейтинг на длъжността - средно аритметично от сборът от сумарния рейтинг (СРД), разделен на броя на експертите, участвали в оценката.																21,7	

Таблица 18. Карта за оценка на ключови длъжности в сектора. Длъжност „Мениджър, проекти“

Експерт	НКПД 24215027					Мениджър, проекти											
	Критерии / Нива на съответствие																
	Междупличностни умения 1					Разрешаване на проблеми 2					Заетост на лица в предприятия от сектора 3						
	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	СРД	
1		4		1	4		4		2	8	2			3	6	18	
2		4		1	4			6	2	12	2			3	6	22	
3		4		1	4			6	2	12		4		3	12	28	
4			6	1	6			6	2	12		4		3	12	30	
5		4		1	4		4		2	8	2			3	6	18	
6			6	1	6			6	2	12		4		3	12	30	
7			6	1	6			6	2	12		4		3	12	30	
Обобщен сумарен рейтинг на длъжността - средно аритметично от сборът от сумарния рейтинг (СРД), разделен на броя на експертите, участвали в оценката.																25,1	

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

Таблица 19. Карта за оценка на ключови длъжности в сектора. Длъжност „Специалист, доставки“

Експерт	НКПД 33233005					Специалист, доставки										
	Критерии / Нива на съответствие															
	Междупличностни умения 1					Разрешаване на проблеми 2					Заетост на лица в предприятия от сектора 3					
	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	СРД
1			6	1	6		4		2	8			6	3	18	32
2			6	1	6		4		2	8			6	3	18	32
3		4		1	4		4		2	8			6	3	18	30
4			6	1	6			6	2	12		4		3	12	30
5		4		1	4			6	2	12		4		3	12	28
6			6	1	6		4		2	8			6	3	18	32
7			6	1	6			6	2	12			6	3	18	36
Обобщен сумарен рейтинг на длъжността - средно аритметично от сборът от сумарния рейтинг (СРД), разделен на броя на експертите, участвали в оценката.																31,4

Таблица 20. Карта за оценка на ключови длъжности в сектора. Длъжност „Мениджър покупки/продажби“

Експерт	НКПД 12216003					Мениджър покупки и продажби										
	Критерии / Нива на съответствие															
	Междупличностни умения 1					Разрешаване на проблеми 2					Заетост на лица в предприятия от сектора 3					
	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	СРД
1			6	1	6			6	2	12			6	3	18	36
2			6	1	6			6	2	12			6	3	18	36
3		4		1	4			6	2	12		4		3	12	28
4			6	1	6		4		2	8			6	3	18	32
5			6	1	6			6	2	12			6	3	18	36
6		4		1	4		4		2	8		4		3	12	24
7			6	1	6			6	2	12			6	3	18	36
Обобщен сумарен рейтинг на длъжността - средно аритметично от сборът от сумарния рейтинг (СРД), разделен на броя на експертите, участвали в оценката.																32,5

Таблица 21. Карта за оценка на ключови длъжности в сектора. „Длъжност Експерт, маркетинг“

Експерт	НКПД 24316002					Експерт, маркетинг										
	Критерии / Нива на съответствие															
	Междупличностни умения 1					Разрешаване на проблеми 2					Заетост на лица в предприятия от сектора 3					
	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	СРД
1		4		1	4		4		2	8		4		3	12	24
2		4		1	4		4		2	8		4		3	12	24
3		4		1	4		4		2	8		4		3	12	24

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

4		4		1	4		4		2	8	2			3	6	18
5			6	1	6			6	2	12			6	3	18	36
6		4		1	4		4		2	8			6	3	18	30
7		4		1	4		4		2	8			6	3	18	30
Обобщен сумарен рейтинг на длъжността - средно аритметично от сборът от сумарния рейтинг (СРД), разделен на броя на експертите, участвали в оценката.																26,6

Таблица 22. Карта за оценка на ключови длъжности в сектора. Длъжност „Ръководител звено“

Експерт	НКПД 12196011					Ръководител звено											
	Критерии / Нива на съответствие																
	Междучелностни умения 1					Разрешаване на проблеми 2					Заетост на лица в предприятия от сектора 3						
	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	СРД	
1		4		1	4		4		2	8		4		3	12	24	
2		4		1	4		4		2	8		4		3	12	24	
3			6	1	6			6	2	12		4		3	12	30	
4			6	1	6			6	2	12			6	3	18	36	
5		4		1	4			6	2	12		4		3	12	28	
6			6	1	6		4		2	8	2			3	12	26	
7			6	1	6			6	2	12		4		3	12	30	
Обобщен сумарен рейтинг на длъжността - средно аритметично от сборът от сумарния рейтинг (СРД), разделен на броя на експертите, участвали в оценката.																28,3	

Таблица 23. Карта за оценка на ключови длъжности в сектора. Длъжност „Продавач- консултант“

Експерт	НКПД 52232001					Продавач- консултант											
	Критерии / Нива на съответствие																
	Междучелностни умения 1					Разрешаване на проблеми 2					Заетост на лица в предприятия от сектора 3						
	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	СРД	
1			6	1	6		4		2	8			6	3	18	32	
2			6	1	6		4		2	8			6	3	18	32	
3			6	1	6		4		2	8			6	3	18	32	
4			6	1	6		4		2	8		4		3	12	26	
5			6	1	6		4		2	8			6	3	12	26	
6			6	1	6		4		2	8			6	3	18	32	
7		4		1	4		4		2	8			6	3	18	30	
Обобщен сумарен рейтинг на длъжността - средно аритметично от сборът от сумарния рейтинг (СРД), разделен на броя на експертите, участвали в оценката.																30	

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

Таблица 24.Карта за оценка на ключови длъжности в сектора. Длъжност „Ръководител/ Началник/ Мениджър отдел“

Експерт	НКПД 12196021					Ръководител/Началник/Мениджър отдел										
	Критерии / Нива на съответствие															
	Междучелностни умения 1					Разрешаване на проблеми 2					Заетост на лица в предприятия от сектора 3					
	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	СРД
1			6	1	6		4		2	8			6	3	18	32
2		4		1	4		4		2	8	2			3	6	18
3		4		1	4		4		2	8		4		3	12	24
4			6	1	6			6	2	12		4		3	12	30
5		4		1	4			6	2	12			6	3	18	34
6		4		1	4			6	2	12		4		3	12	28
7			6	1	6		4		2	8		4		3	12	26
Обобщен сумарен рейтинг на длъжността - средно аритметично от сборът от сумарния рейтинг (СРД), разделен на броя на експертите, участвали в оценката.																27,5

Таблица 25.Карта за оценка на ключови длъжности в сектора. Длъжност „Ръководител търговски екип“

Експерт	НКПД 24215030					Ръководител търговски екип										
	Критерии / Нива на съответствие															
	Междучелностни умения 1					Разрешаване на проблеми 2					Заетост на лица в предприятия от сектора 3					
	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	СРД
1			6	1	6		4		2	8			6	3	18	32
2		4		1	4		4		2	8		4		3	12	24
3			6	1	6		4		2	8		4		3	12	26
4			6	1	6			6	2	12			6	3	18	36
5		4		1	4			6	2	12			6	3	18	34
6		4		1	4			6	2	12		4		3	12	28
7			6	1	6		4		2	8		4		3	12	26
Обобщен сумарен рейтинг на длъжността - средно аритметично от сборът от сумарния рейтинг (СРД), разделен на броя на експертите, участвали в оценката.																29,4

Таблица 26.Карта за оценка на ключови длъжности в сектора. Длъжност „Оператор въвеждане на данни“

Експерт	НКПД 41321001					Оператор въвеждане на данни /Оператор склад/										
	Критерии / Нива на съответствие															
	Междучелностни умения 1					Разрешаване на проблеми 2					Заетост на лица в предприятия от сектора 3					
	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	НН	СН	ВН	ТК	Об.К	СРД
1		4		1	4		4		2	8			6	3	18	30
2	2			1	2		4		2	8			6	3	18	28

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

3		4		1	4		4		2	8		4		3	12	24
4		4		1	4		4		2	8			6	3	18	30
5		4		1	4		4		2	8			6	3	18	30
6		4		1	4			6	2	12			6	3	18	34
7		4		1	4			6	2	12			6	3	18	34
Обобщен сумарен рейтинг на длъжността - средно аритметично от сборът от сумарния рейтинг (СРД), разделен на броя на експертите, участвали в оценката.																30

### 3.1.4. ФИНАЛИЗИРАНЕ НА ИЗБОРА НА КЛЮЧОВИ ДЛЪЖНОСТИ/ПРОФЕСИИ ЗА ИЗБРАНАТА ИКОНОМИЧЕСКА ДЕЙНОСТ/СЕКТОР

Финализирането на избора е извършено от координатора на екипа, извършващ оценката. Стойностите от картите оценка са обобщени и длъжностите в списъка са ранжирани в зависимост от получения сумарен рейтинг в оценката. Обобщеният сумарен рейтинг на всяка отделна длъжност е изчислен средно аритметично, като сборът от сумарния рейтинг (СРД) е разделен на 7 - броят на експертите, участвали в оценката.

Обобщеният списък е лимитиран до 5 броя ключови длъжности, които са получили най-висок обобщен сумарен рейтинг.

В резултат се стигна до списък от 5 ключови за сектор „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“ длъжности.

Таблица 27.Списък на определените ключови длъжности в икономическата дейност/ сектор „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“

№	Код по НКПД 2011	Наименование на длъжност/професия	Обобщен сумарен рейтинг
1	14203005	Управител, супермаркет	34,3
2	12216003	Мениджър покупки и продажби	32,5
3	33233005	Специалист, доставки	31,4
4	52232001	Продавач - консултант	30
5	41321001	Оператор, въвеждане на данни	30

Окончателният списък с ключовите длъжности, представен в табл. 27, беше валидиран от заинтересованите страни чрез изпращането му по електронна поща както до предприятията, които участваха в процеса, така и до по-широк кръг от предприятия в сектора.

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

## Раздел 4. ПОТРЕБНОСТИ ОТ РАЗВИТИЕ НА ДИГИТАЛНИ УМЕНИЯ/КОМПЕТЕНТНОСТИ НА РАБОТНАТА СИЛА В ИКОНОМИЧЕСКАТА ДЕЙНОСТ/СЕКТОР

### 4.1. ПОДРАЗДЕЛ А. ИЗСЛЕДВАНЕ И АНАЛИЗ НА ТЪРСЕНИТЕ ОБЩИ И СПЕЦИФИЧНИ ДИГИТАЛНИ УМЕНИЯ/КОМПЕТЕНТНОСТИ, НЕОБХОДИМИ НА ЗАЕТИТЕ ЛИЦА ЗА УСПЕШНОТО ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЕЖЕДНЕВНИТЕ ИМ ЗАДАЧИ, СВЪРЗАНИ С ПРОФЕСИЯТА/ДЛЪЖНОСТТА

За установяване на търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности, които са необходими на заетите лица за успешното изпълнение на ежедневните им задачи в съответната длъжност към момента на провеждане на проучването и за бъдещ период от 5г., е проведено изследването в сектора, резултатите от което ще бъдат представени по-долу.

Настоящото изследване е проведено съгласно инструкция за провеждане на „Изследване и анализ на търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими на заетите лица за успешното изпълнение на ежедневните им задачи, свързани с професията/длъжността“ (Приложение 6).

#### 4.1.1. МЕТОД НА ПРОУЧВАНЕТО:

В извършеното проучване са използвани както количествени, така и качествени методи с цел да се извлече най-точно в обхват и в дълбочина специфичната информация за сектора, като се комбинират резултатите получени от двата метода.

Използвани са анкетен метод и стандартизирано интервю за идентифициране на търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности, които са необходими на заетите лица в сектора. Изследвани са титуляри на длъжностите, както и преки ръководители на заемащите длъжността, мениджъри човешки ресурси. Използван е и документален метод.

##### 4.1.1.1. Онлайн анкета

Цел на анкетата е да получим информация за общите и специфични дигитални умения/компетентности, които са необходими за успешното изпълнение на ежедневните задачи на ключовите за сектора длъжност. Анкетата е съобразена с изискванията, както по форма,

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

визуализация и структура, така и по съдържание. Темите и последователността на въпросите в структурата съответстват на целта на проучването.

Онлайн анкетата се администрира чрез онлайн платформа, която осигурява персонален достъп на изследваните лица, които попълват конкретен линк към въпросника и е осигурена автоматизирана обработка на резултатите.

Онлайн анкетата съдържа различни типове въпроси:

- Затворени (закрити) въпроси – имат предварително формулирани варианти на отговори, като изследваното лице може да избере един или няколко отговора. Има и въпроси с дихотомен тип отговор - с възможност за отговор : „да – не”, „мога-не мога”.
- Отворени (открити) въпроси – въпроси , в които изследваното лице отговаря свободно със собствен текст на отговора
- Полуотворени (полуоткрити) въпроси – предоставена е възможност за допълнителен отговор на респондентите (собствено мнение) след въпросите от затворен тип.

#### 4.1.1.2. Структурирано интервю

Структурираното интервю е проведено между интервюиращ експерт и респондент (титуляр на длъжност и пряк ръководител или мениджър Човешки Ресурси), чрез устно поставяне на въпроси и устни отговори от респондентите за събиране на мненията им по конкретните въпроси като първична информация.

Проведеното интервю се базира на предварително подготвен стандартизиран въпросник. Въпросите в интервюто се отнасят за общите и за специфичните дигитални умения/компетентности, представят се в стандартизиран формат и определена последователност. Стандартизираното интервю дава възможност за получаване на допълнителна информация, която не може да бъде получена чрез количествен метод, дава възможност на респондентите да изяснят неясни въпроси, да попълнят пропуски в информацията, набрана от респондентите чрез попълване на онлайн анкетата.

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

### 4.1.1.3. Документален метод

Методът включва събирането и анализирането на информация, която е събрана от вторични данни, от доклади, научно-изследователски разработки, които засягат пряко или косвено проблема на изследването, предходни проучвания, документи. По този начин информацията от конкретното проучване се допълва и обогатява с други надеждни резултати от проведени проучвания в предходни периоди, като верифицира данните.

### 4.1.2. ОБЕКТ НА ПРОУЧВАНЕТО

---

Обект на проведеното изследване за установяване на потребностите от дигитални умения/компетентности са петте ключови длъжности, идентифицирани при направеното проучване на ключови длъжности в предходен етап в Сектор „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“ (вж. Раздел 3):

1. код по НКПД 14203005 - Управител, супермаркет
2. код по НКПД 12216003 - Мениджър покупки и продажби
3. код по НКПД 52232001 - Продавач - консултант
4. код по НКПД 33233005 - Специалист, доставки
5. код по НКПД 41321001 - Оператор, въвеждане на данни

За селектираните ключови длъжности в сектора са изведени резултати за:

- Търсените (очаквани) общи дигитални умения/компетентности за длъжността/професията и препоръчителното ниво на владеене;
- Търсените (очаквани) специфични дигитални умения/компетентности за длъжността/професията и препоръчителното ниво на владеене.

### 4.1.3. ОБХВАТ НА ПРОУЧВАНЕТО

---

#### 4.1.3.1. Целеви групи:

Целевите групи и респонденти, които са обхванати от изследването на търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими на заетите лица за успешното изпълнение на ежедневните им задачи, свързани с професията са: титулярите, заемащи длъжностите, които са обект на проучването и преките ръководители/мениджъри; мениджъри човешки ресурси и др.

Извадката от респонденти, която отговаря на критериите е определена:

- За изследване на всяка отделна длъжност – чрез онлайн анкета се изследват не по-малко от 4-ма респонденти, от които трима титуляри на позицията, един пряк ръководител или мениджър човешки ресурси.
- За изследване на всяка отделна длъжност - чрез структурирано интервю се изследват не по-малко от 2-ма респонденти, от които един титуляр на позицията и един пряк ръководител или мениджър човешки ресурси.

#### 4.1.3.2. Извадка на респондентите

##### При проучването чрез онлайн анкета:

Размерът на извадката е 23 души и обхваща:

Заети лица в ключови предприятия от сектор „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“, от които: 14 титуляри (заемащи) позицията и 8 преки ръководители/ мениджъри човешки ресурси **по пол** – респондентите са 60% мъже към 40% жени; **по възраст** – разпределението е в почти по 50% в две от възрастовите групи: 27 – 39 г. и 40 – 54 г; по образование – 78% са с висше образование, а 22% са със средно образование.

##### При проучването чрез структурирано интервю:

Размерът на извадката е 10 души и обхваща:

Заети лица в ключови предприятия от сектор „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“, от които: 1 титуляр на длъжност и 1 Мениджър ЧР. Респонденти са от в двете възрастови групи: 27 – 39 г. и 40 – 54 г. По пол преобладават жени, по образование изследваните лица са балансирани почти по равно – с висше и средно образование .

---

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

#### 4.1.4. ПРОЦЕДУРА НА ИЗСЛЕДВАНЕТО:

---

Проведеното проучване е извършено чрез прилагане на трите метода :

- ✓ **Онлайн анкета** - чрез „Въпросник В-1 за изследване и анализ на търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими на заетите лица за успешното изпълнение на ежедневните им задачи, свързани с професията/длъжността“;
- ✓ **Стандартизирано интервю** за идентифициране на основните задачи по изследваните ключови длъжности/професии, свързани с прилагането на дигитални умения и установяване и описване на специфичните дигитални умения и нива, необходими за успешното изпълнение на ежедневните задачи, свързани с упражняването на съответната професия/длъжност;
- ✓ **Документален анализ** на източници на информация за определените ключови длъжности/професии: длъжностни характеристики, Европейска Рамка на дигиталните компетентности с петте области на дигитална компетентност и 21 дигитални умения/ компетентности (DigComp 2.1), MyCompetence, ESCO, e-Competence и др. класификации и речници на компетенции.

**За онлайн въпросника** на респондентите беше предоставена детайлна инструкция за попълване на въпросник В-1 в проучването, която съдържа указание за описване на :

- дигиталните задачи, които се изпълняват в рамките на длъжността/ професията;
- дигиталните инструменти, технологии и ресурси, с които трябва да умеят да работят заемащите длъжността в съответствие с дигиталните задачи;
- дигитални умения/ компетентности, които трябва да владеят заемащите длъжността, за да бъдат изпълнявани успешно свързаните с упражняването на длъжността задачи – към настоящия момент на проучването и в хоризонт от 5 г.

Въпросникът съдържа въпроси, които изследват дигиталните умения, описани в Европейската рамка за цифрова компетентност DigComp 2.1., като са разпределени в петте основни области на компетентност. Попълването на онлайн въпросника е анонимно, респондентите посочват само демографски данни и предприятието.

**За стандартизираното интервю:** интервюиращият експерт разяснява точната цел на интервюто - установяване и дефиниране на специфичните дигитални умения, необходими за успешното изпълнение на ежедневните задачи, свързани с упражняването на съответната длъжност, като предварително се дава инструкция за запознаването на респондентите: с дефинициите на „общите

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

дигитални умения“, определени в DigComp 2.1 по петте основни области: 1) „Информация и данни“; 2) „Комуникация и сътрудничество“; 3) „Създаване на дигитално съдържание“; 4) „Безопасност“; 5) „Решаване на проблеми“ и със „специфични дигитални умения“ (които са специфични за упражняването на конкретната длъжност). Резултатите от стандартизираното интервю се представят само обобщени за сектора, а на респондентите се гарантира анонимност, за да се постигне по-висока обективност в отговорите.

#### 4.1.5. РЕЗУЛТАТИ

---

##### 4.1.5.1. Анализ на търсените общи и специфични компетенции за ключова длъжност „Управител, супермаркет“

Ключовата длъжност в сектора „Управител, супермаркет“ включва важни работни задачи, свързани с цялостното управление на магазина като проучване и анализ на бизнес средата, изготвяне на анализи и отчети за изпълнението на целите, на продажбите, управление на информационни ресурси, управление на движението документите за цялостното управление на обекта и гарантиране на съответствие с политиките и процедурите (финансово, счетоводни, търговско-стокови, одитни, безопасност, ЧР и др.)

За извършването на тези ключови функции на контрол и съдействие на персонала, управителят използва компетенции за работа с различни типове софтуер, интегрирани информационни системи. В резултат от направеното проучване и анализ бяха определени търсените (очаквани) нива на общи и специфични дигитални умения/компетентности от DigComp 2.1 и препоръчителното ниво на владееене, необходими за успешното изпълнение на ежедневните задачи, свързани с упражняването на ключовата длъжност.

Нивата на необходимо владееене на различните общи дигитални умения/ компетентности са в диапазона от „средно“ към „напреднало“. Само в областта Решаване на проблеми, очакваните нива на развитие на дигитални умения за заемащите длъжността са на „основно ниво“: решаване на технически проблеми; креативно използване на дигиталните технологии.

За длъжността „Управител, супермаркет“ е изведено необходимото за изпълнение на ключовите задачи „напреднало“ ниво на владееене на специфични дигитални умения/компетенции в областите:

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

Грамотност, свързана с данни и информация: резултатите показват, че най-много специфични дигитални умения/компетентности от тази област са необходими за успешното изпълнение на задачите на управителя. Необходимо е напреднало ниво на развитие на умения като проследяване и анализ на цифрови статистически и финансови данни, управление на бюджети в различни модули на интегрираната система за управление на бизнес процеси с цел рентабилност на магазина и постигане на целите /показателите за продажби /KPI/, обработване на данни по параметри, с използване на достъп до всички нива в системите за бизнес управление и контрол на процесите в организацията.

Комуникация и сътрудничество: изпълнението на ключовите задачи изисква владенето на умения за взаимодействие чрез интегрираната система за управление на бизнеса с колеги, партньори в прилагането и контрола на всички нормативни уредби и стандарти; чрез използване на ежедневна база на средства за електронна комуникация /имейл, онлайн платформи, вътрешна мрежа за фирмена комуникация/ за взаимодействие и размяна на документи, файлове, информация, споделяне на проблеми .

Създаване на дигитално съдържание: необходимо е напреднало ниво на владене на уменията/компетенциите за създаване на отчети, доклади, за преработване и съхранение на дигитално съдържание в структуриран вид (таблици, графики, текст, снимки); усъвършенстване и интегриране на информацията в дигиталното съдържание чрез използване на модули на интегрирана система за управление и контрол на бизнес процеси и офис пакет.

Безопасност: много важни за успешното изпълнение на длъжността са компетенциите, свързани с безопасност на дигиталното съдържание, като съхраняване и възпроизвеждане на важна информация, дигитално съдържание в дигитален архив в съответствие с установените политика и правила; критично обработване на информацията, която споделя и с която работи, за да няма изтичане на лични данни и поверителна информация; участването в изграждането и спазването на фирмените политики за намаляване на вредите от въздействието на дигиталните технологии върху околната среда.

Решаване на проблеми: заемащите длъжността в сектора е необходимо да могат да идентифицират възникнали технически проблеми със системите в организацията, да получават в дигитална среда информация за всички проблеми, които възникват от персонала или клиенти (специфични проблеми, оплаквания) и да споделя информация за решението им; да идентифицират

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

проблеми при работата със специализиран софтуер за управление на каси, да подпомагат служителите на каса в отстраняването им.

ФИГУРА 31. УСТАНОВЕНИ НИВА НА РАЗВИТИЕ ЗА ДЛЪЖНОСТ "УПРАВИТЕЛ, СУПЕРМАРКЕТ"



Източник: Собствени изследвания

#### 4.1.5.2. Анализ на търсените общи и специфични компетенции за ключова длъжност „Мениджър покупки и продажби“

Длъжността „Мениджър покупки и продажби“ включва работни задачи, които изискват планиране на асортимент, планиране на запаси, в зависимост от тенденциите на пазара, обращаемост на стоката, координиране на наличността на продуктите и условията на доставките – цена, време на доставки, начин на доставка, управление на веригата доставки, проследяване на жизнения цикъл на продуктите в под категорията, за която отговаря, анализ на продажбите, анализ на тенденциите на изменение, познаване на пазарни проучвания, анализ на данни за прогнозиране на пазара.

За успешното извършване на тези ключови функции за управление на подкатегорията стоки, за които отговаря мениджърът покупки и продажби, използва дигитални умения/компетенции за работа със специализиран софтуер, бази данни, интегрирани информационни системи. Нивото на необходимото владение на ключовите дигитални умения/компетенции е преобладаващо „напреднало“ (в някои специфични компетенции в бъдещ период ще бъде необходимо и „високо специализирано“ ниво на владение).

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

За извършването на тези ключови функции заемащите ключовата длъжност използват компетенции за работа с различни типове софтуер, интегрирани информационни системи. В резултат от направеното проучване и анализ бяха определени търсените (очаквани) нива на общи дигитални умения от DigComp и търсените (очаквани) и специфични дигитални умения/компетентности и препоръчителното ниво на владееене, необходими за успешното изпълнение на ежедневните задачи, свързани с упражняването на ключовата длъжност.

Нивата на необходимо владееене на различните общи дигитални умения/ компетентности са предимно в „напреднало“ ниво. Само в областта Решаване на проблеми очакваните нива на развитие на дигитални умения за заемащите длъжността са на „основно ниво“: решаване на технически проблеми; идентифициране на нуждите от технологични решения.

За длъжността „Мениджър покупки и продажби“ е изведено в повечето области на компетенции необходимото за изпълнението на ключовите задачи на длъжността „напреднало“ ниво за владееене на специфични дигитални умения/компетенции.

В областта на Грамотност, свързана с данни и информация са много значими уменията/компетенциите за търсене, филтриране и обработване на данни по категории и параметри на продуктови групи в интернет от множество източници, с използване на уеб браузъри; извършване на калкулации в специализирани софтуери за оценка на условия (видове продукти в съответствие с категорията, цени, срокове), при водене на преговори за покупка; актуализиране на бази данни с промяна на данните за продуктите по собствена преценка според конкретни параметри

За областта Комуникация и сътрудничество резултатите показват, че е необходимо да се взаимодейства активно чрез използване на различни средства за електронна комуникация (имейл, онлайн платформи, както и вътрешна мрежа за информация и взаимодействие), споделяне на проблеми на ежедневна база; за осъществяване на срещи в електронна среда чрез различни онлайн платформи за видео и аудиовръзка, за споделяне на знание, данни; подготовка на презентации чрез използване на специализиран софтуер (офис пакет), както и е ключово важно следването на нормите за коректно поведение в онлайн среда, коректното взаимодействие и спазване на правилата на комуникацията с вътрешно фирмени и външни заинтересовани страни в онлайн среда.

По отношение на Създаване на дигитално съдържание са необходими дигитални умения на високо ниво за преработване и съхраняване на дигитално съдържание, усъвършенстване на информацията, нейното класифициране и съхранение за повторна употреба; изчисляване, сортиране

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

и форматиране на цифрова информация в електронни таблици с използване на формули за изчисления и визуализация на дигитална информация.

В областта Безопасност ключови са дигиталните умения/компетенции на високо ниво за контрол на рисковете за сигурността при работа в онлайн среда, диференцирането на злонамерени имейли, съдържание и незащитени интернет страници с висок риск; критичното обработване на информацията, с която работи и споделя, за да не допусне изтичане на лични данни и поверителна информация; разбирането на рисковете при въздействието на дигиталните технологии върху околната среда и работата за ограничаването на тези тенденции, участието във фирмени политики за намаляване на вредите; съхраняването на важна информация, дигитално съдържание в дигитален архив.

Решаване на проблеми: в тази област е ключово дигиталното умение за идентифициране на свои дефицити в дигиталната си компетентност и търсене на възможности за своевременно подобряване и актуализиране на знанията си.

ФИГУРА 32. УСТАНОВЕНИ НИВА НА РАЗВИТИЕ ЗА ДЛЪЖНОСТ "МЕНИДЖЪР ПОКУПКИ И ПРОДАЖБИ"



Източник: Собствени изследвания

#### 4.1.5.3. Анализ на търсените общи и специфични компетенции за ключова длъжност „Продавач-консултант“

Длъжността „Продавач-консултант“ включва работни задачи, свързани с прилагане на съвременни продажбени техники, проучване на потребителското търсене, ангажиране на клиенти с презентиране на продукти и услуги, провеждане на търговски демонстрации, отговаряне на запитвания на клиенти, визуален мърчандайзинг, управление на инвентара, извършване на транзакции и насочване на клиентите през процеса на покупка, прилагане на правилата за продажба чрез електронна търговия. Допълнително, продавач-консултантът има задачи да дефинира и описва качествата и характеристиките на стоките, да приема парични суми, да издава касови бележки, да съставя фактури и попълва гаранционни карти.

За успешното извършване на тези ключови функции служителите на тази длъжност прилагат дигитални умения/компетенции, като използват компютри и програми за въвеждане на информация в база данни или платформи - Microsoft Office-текстообработващи програми, електронни таблици, база данни. От значение в момента и в перспектива имат уменията за работа със CRM системи, които позволяват сегментиране и автоматизация на информацията от електронни таблици или документи за контакти за бързо и ефективно достигане до точните клиенти в точното време.

В резултат от направеното проучване и анализ бяха определени търсените (очаквани) нива на общи дигитални умения от DigComp и търсените (очаквани) специфични дигитални умения/компетентности и препоръчителното ниво на владене, необходими за успешното изпълнение на ежедневните задачи, свързани с упражняването на ключовата за сектора длъжност „Продавач-консултант“.

Препоръчителното ниво на владене на различните дигитални умения/ компетентности за длъжността е преобладаващо „напреднало“.

За длъжността „Продавач-консултант“ е изведено необходимото за изпълнение на ключовите задачи „напреднало“ ниво на владене на специфични дигитални умения/компетенции в областите:

Грамотност, свързана с данни и информация: резултатите показват, че за длъжността „Продавач-консултант“ от съществено значение са дигиталните умения, свързани с търсене, филтриране, оценяване и управление на данни. Необходимо е напреднало ниво на развитие на умения за използване на търсачки за намиране на информация, като се прилагат различни филтри

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

и използват оператори за търсене, умения за използване на компютърни софтуерни програми за поддържане на база данни за клиенти, стокова наличност и спецификация на продуктите, умения за записване и съхраняване в различни формати на цифрово съдържание (текст, изображения, аудио, видео, уеб страници и др.) по класифициран начин, използвайки поддиректории (папки) и възпроизвеждане на вече записано цифрово съдържание, както и използването на облачни услуги за съхранение на информация.

Комуникация и сътрудничество: ключова задача и отговорност на продавач-консултантите е свързана с управление на взаимоотношенията с клиентите. В подкрепа на това, направеното изследване и анализ на търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими за успешното изпълнение на задачите показва, че за длъжността „Продавач-консултант“ най-много специфични дигитални умения/компетентности, са идентифицирани в областта на комуникация и сътрудничество.

Успешното справяне на длъжността изисква прилагане на широк набор от комуникационни средства (електронна поща, чат, бързи съобщения, блогове, социални мрежи ) за обмен на знания, споделяне на файлове, при спазване на правилата на онлайн комуникацията, използване на множество електронни услуги, като пазаруване онлайн, електронно банкиране, взаимодействие с държавни институции и други, използване на разширени функции на софтуер за видео конферентна връзка, обмен на данни и споделяне на приложения и умения за рационално използване на съществуващите устройства и системи за онлайн разплащане, сърфиране в съществуващи сайтове за електронна търговия и създаване на потребителски профили и акаунти.

Създаване на дигитално съдържание: необходимо е напреднало ниво на владене на уменията/компетенциите за изготвяне на отчети и справки, работа с търговска документация (финансово-счетоводни документи, указания за употреба и съхранение) с помощта на основни текстообработващи програми, таблици, бази данни, умения за пълноценно използване на функционалностите на софтуер за създаване и редакция на цифрово съдържание от различен тип (текст, таблици, изображения, аудио, видео). Напреднало ниво на прилагане на дигитални умения е необходимо във връзка с една от основните задачи на длъжността, свързана с проучване на потребителското търсене, дефиниране и описване на качествата и характеристиките на стоките и презентиране на предлаганите стоки и услуги, като за целите на презентации и търговски демонстрации се прилагат компетенции за създаване на мултимедийно съдържание в различни формати чрез различни цифрови инструменти, платформи и среди.

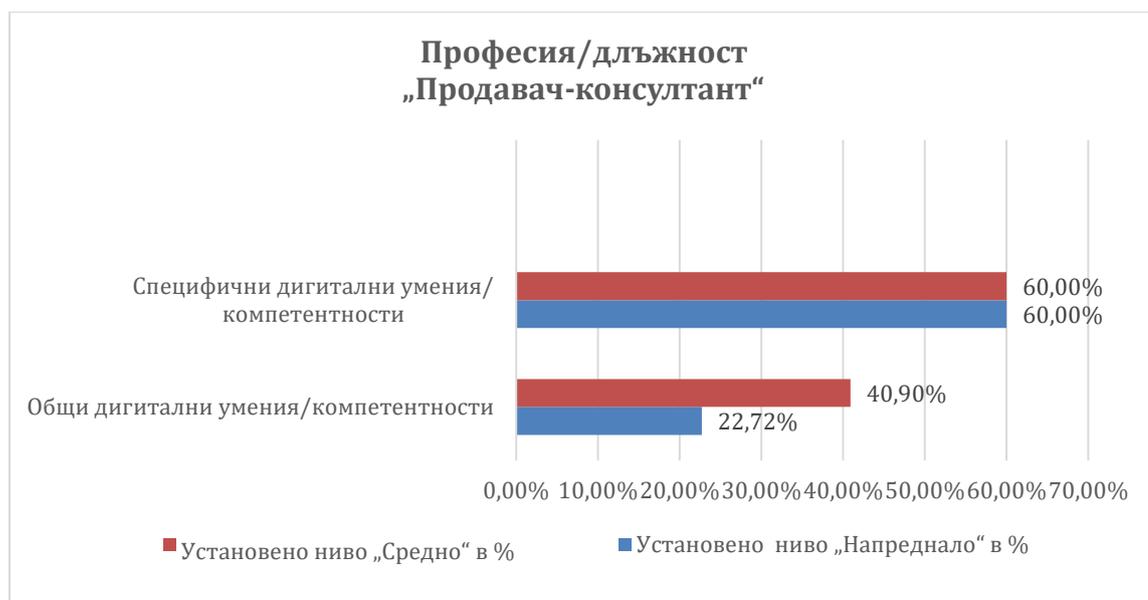
----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

Безопасност: много важни за успешното изпълнение на длъжността са компетенциите, свързани с осигуряване безопасността на дигиталното съдържание, редовното използване и актуализиране на антивирусни програми за сигурност на устройствата за достъп до интернет, разпознаване на файлове, представляващи злонамерен софтуер, умения за защита на файлове с криптиране или с пароли, идентифициране и избягване рисковете за сигурността при работа в онлайн среда.

Решаване на проблеми: за ефективното изпълнение на дейността е необходимо използване на подходящо избрани инструменти, устройства, приложения или софтуер за решаване на проблеми, умения за управление и промяна на настройките на инструментите и програмите, с които се работи и също яснота относно дефицитите на собствените си цифрови умения и полагане на усилия да ги подобрява и развива.

Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp: правилното използване на POS транзакции, консултиране на клиентите за работа с тях, както и основни математически умения за боравене с пари, позволяват безпроблемно справяне с трудовите задачи за сътрудниците на длъжност продавач-консултант. За успешното справяне с длъжността, заетите в сектора на съответната длъжност е необходимо да притежават умения за работа с електронни везни, баркод скенери, касови апарати, пост терминални устройства за безкасови плащания, да използват касов софтуер при обслужване на клиенти на напреднало ниво.

ФИГУРА 33. УСТАНОВЕНИ НИВА НА РАЗВИТИЕ ЗА ДЛЪЖНОСТ "ПРОДАВАЧ-КОНСУЛТАНТ"



Източник: Собствени изследвания

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

#### 4.1.5.4. Анализ на търсените общи и специфични компетенции за ключова длъжност „Специалист, доставки“

Длъжността „Специалист, доставки“ изпълнява работни задачи, които изискват прилагането на дигитални умения, свързани с прогнозиране на търсенето на продукти и услуги, управление на запасите, складиране и съхранение, сътрудничество с доставчици, координиране на наличността на продуктите и условията на доставките – цена, време на доставки, начин на доставка, управление на веригата доставки, ефективно транспортиране на суровини и продукти, както и познаване на пазарни проучвания, анализ на данни за прогнозиране на пазара.

Търсените нива на общи дигитални умения определени в DigComp и на специфични дигитални умения/компетентности, необходими за успешното изпълнение на задачите на длъжността „Специалист, доставки“, са свързани основно със знания и умения за системите за управление на веригата доставки и в частност системи за управление на склад, където дигиталните решения позволяват точно и своевременно въвеждане на корекции на инвентара, планиране на търсенето на продукти и услуги, поддържане на складови запаси и оптимизация на съхранението.

За успешното извършване на тези ключови функции специалистът доставки използва дигитални умения/компетенции за работа със специализиран софтуер, бази данни, интегрирани информационни системи. Проведеното проучване дава информация за дигиталните инструменти, технологии и ресурси, с които трябва да умеят да работят заемащите длъжността в съответствие с дигиталните задачи на настоящия етап - Microsoft Office Suite (Outlook, Word, Excel, познания по Access), работа с Internet, PowerPoint и в перспектива на SCM-Supply Chain Management и софтуер за склад/логистика, Sales Force или други CRM, или системи за управление на поръчки, блокчейн технологии.

В резултат от направеното проучване и анализ бяха определени търсените (очаквани) нива на общи дигитални умения от DigComp и търсените (очаквани) специфични дигитални умения/компетентности и препоръчителното ниво на владене, необходими за успешното изпълнение на ежедневните задачи, свързани с упражняването на ключовата длъжност „Специалист доставки“. Препоръчителното ниво на владене на различните дигитални умения/ компетентности за длъжността преобладаващо е „средно“.

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

За длъжността „Специалист доставки“ е изведено и необходимото за изпълнението на ключовите задачи на длъжността „напреднало“ ниво на владеене на някои от специфичните дигитални умения/компетенции.

Резултатите показват, че за длъжността „Специалист доставки“ препоръчителните специфични дигитални умения/компетентности, необходими за успешното изпълнение на задачите в най-голяма степен са идентифицирани в областта на Грамотност, свързана с управление на данни, информация. От съществено значение е използването на разширени функции на съвременни интернет търсачки за нуждите на работата и мобилни технологии за проверка на имейли, търсене на информация, добавяне на бележки, търсене в интернет. Препоръчително е напреднало ниво на умения за анализ на информация с помощта на електронни таблици, умения за записване и съхраняване в различни формати на цифрово съдържание (текст, изображения, аудио, видео, уеб страници) както и за съхраняване цифрова информация за поръчки и покупки (информация за доставчици, оферти, наличности). Във връзка с основните работни задачи на длъжността са идентифицирани специфичните компетенции за работа със софтуер за управление на складови запаси и софтуер за планиране на доставки, както и съхранението на информация за доставки, цени, условия за транспорт в електронни таблици и бази данни.

Комуникация и сътрудничество: за успешното справяне със задачите, свързани с работа с доставчици и клиенти, са необходими умения за комуникация и сътрудничество в дигитална среда с помощта на разнообразни комуникационни инструменти - електронни календари, електронни таблици, онлайн проверки, използване на офисни инструменти за обмен на информация и файлове - различните FTP мениджър, имейл приложения и софтуери за директен обмен между потребители и разширени функции на софтуер за аудио и видео разговори с клиенти. Сътрудничеството с доставчиците чрез различни комуникационни канали помагат за точно и навременно вземане на решения, базирани на данни, което от своя страна води до подобро обслужване на клиентите.

По отношение на Създаване на дигитално съдържание са необходими дигитални умения/компетенции на напреднало ниво за създаване и оформяне на поръчки за покупки със специализиран софтуер и уеб базирани платформи, създаване на цифрово съдържание (таблици, изображения, аудио файлове), използвайки дигитални инструменти, умения за преработване и съхраняване на дигитално съдържание, класифицирано и съхранено за повторна употреба.

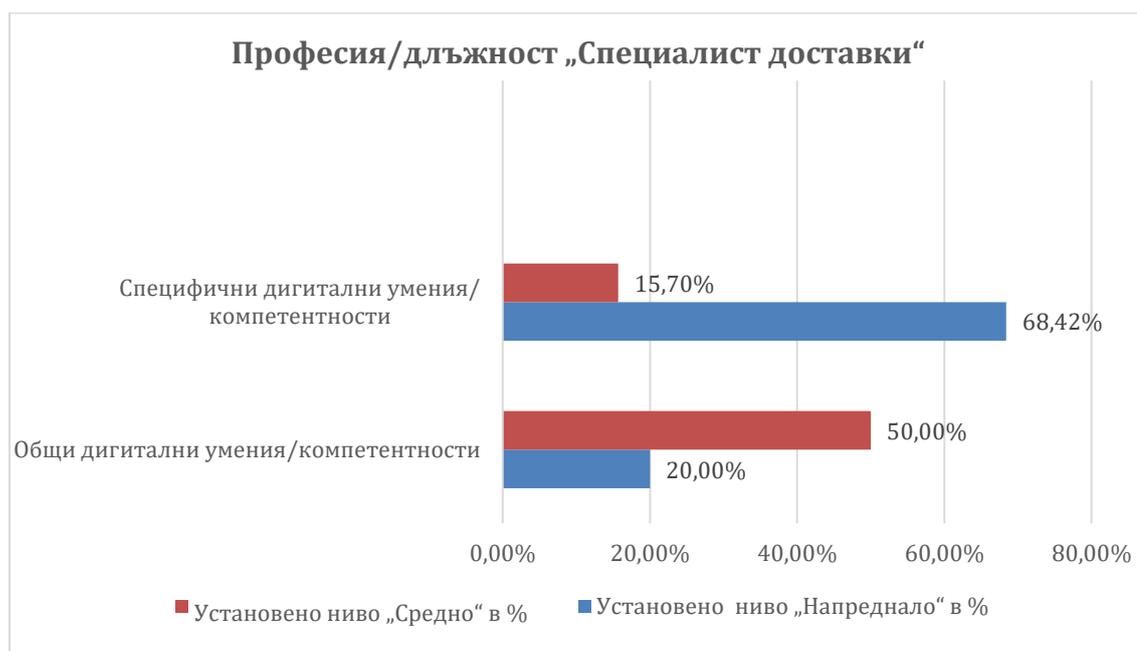
В областта Безопасност ключови са дигиталните умения/компетенции на напреднало ниво за безопасна работа в дигитална среда, включващи използване на пароли, избягване на подвеждащи

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

и/или злонамерени електронни съобщения и своевременно идентифициране на онлайн заплахи, като фишинг мейл и съобщения, които се използват за измама и предотвратява последствията.

Решаване на проблеми: необходимо е заемащите длъжността в сектора да имат умения да идентифицират възникнали технически проблеми при работа с устройства и използване на дигитална среда и своевременно да ги разрешават.

ФИГУРА 34. УСТАНОВЕНИ НИВА НА РАЗВИТИЕ ЗА ДЛЪЖНОСТ „СПЕЦИАЛИСТ ДОСТАВКИ“



Източник: Собствени изследвания

#### 4.1.5.5. Анализ на търсените общи и специфични компетенции Ключова длъжност „Оператор, въвеждане на данни“

Длъжността „Оператор, въвеждане на данни“ включва работни задачи, свързани с точно и ефективно качване на информация в базата, създаване в електронен вид, въвеждане и обмен на текстови файлове, вмъкване на различни видове графики, части от електронни таблици и други елементи на съвременните електронни или сканирани документи, както и пренасянето им върху хартиен или друг носител. Работните задачи предполагат умения/компетентности за генериране и експортиране на отчети с данни, електронни таблици и документи, събиране и организиране на документи за обработка, проверка на информацията за точност и несъответствия, актуализиране и

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

поддържане на бази данни, архиви и архивни системи. Операторът въвеждане на данни създава и поддържа безопасна работна среда, отговаряща на ергономичните изисквания за работа с компютър (компютърна система, оборудвана с необходимите периферни устройства, отговарящи на съвременните изисквания за обработка на информацията).

За успешното извършване на тези ключови функции, операторът въвеждане на данни използва дигитални умения/компетенции за работа с компютри и програми за въвеждане на информация в база данни или платформи като Microsoft Office, текстообработващи програми, електронни таблици, база данни и друг софтуер за управление на записи, CRM системи.

В резултат от направеното проучване и анализ бяха определени търсените (очаквани) нива на общи дигитални умения от DigComp и търсените (очаквани) специфични дигитални умения/компетентности и препоръчителното ниво на владееене, необходими за успешното изпълнение на ежедневните задачи, свързани с упражняването на ключовата длъжност „Оператор, въвеждане на данни.“ Нивото на необходимото владееене на ключовите дигитални умения/компетентности за длъжността е преобладаващо „средно“. В някои специфични компетенции в бъдещ период ще бъде необходимо и „напреднало“ ниво на владееене /за дигиталните умения, свързани с област „Безопасност“ препоръчителното ниво е „високо специализирано“

За длъжността “Оператор, въвеждане на данни“ е изведено необходимото за изпълнението на ключовите задачи на длъжността „напреднало“ ниво на владееене на специфични дигитални умения/компетенции в областите:

Грамотност, свързана с данни и информация: за успешно справяне с длъжността заетите в сектора на съответната длъжност е необходимо да използват различни търсачки за намиране на информация, включително и такива, които позволяват да се търсят резултати по време, уместност, местоположение, умения/компетентности да прилагат софтуер за текстообработка - въвеждане, редактиране и създаване на рутинни документи, отговарящи на установените стандарти за качество, актуализиране и поддържане на бази данни, архиви и архивни системи, и своевременно коригиране на грешки или несъответствия.

За областта „Комуникация и сътрудничество“ резултатите показват, че са необходими умения/компетенции за пълноценно използване на функционалностите на електронната поща, изпращане, получаване, преместване, архивиране и организиране на имейлите с етикети. От значение е заетите в сектора на тази длъжност да могат с лекота да управляват входящи мейли, да

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

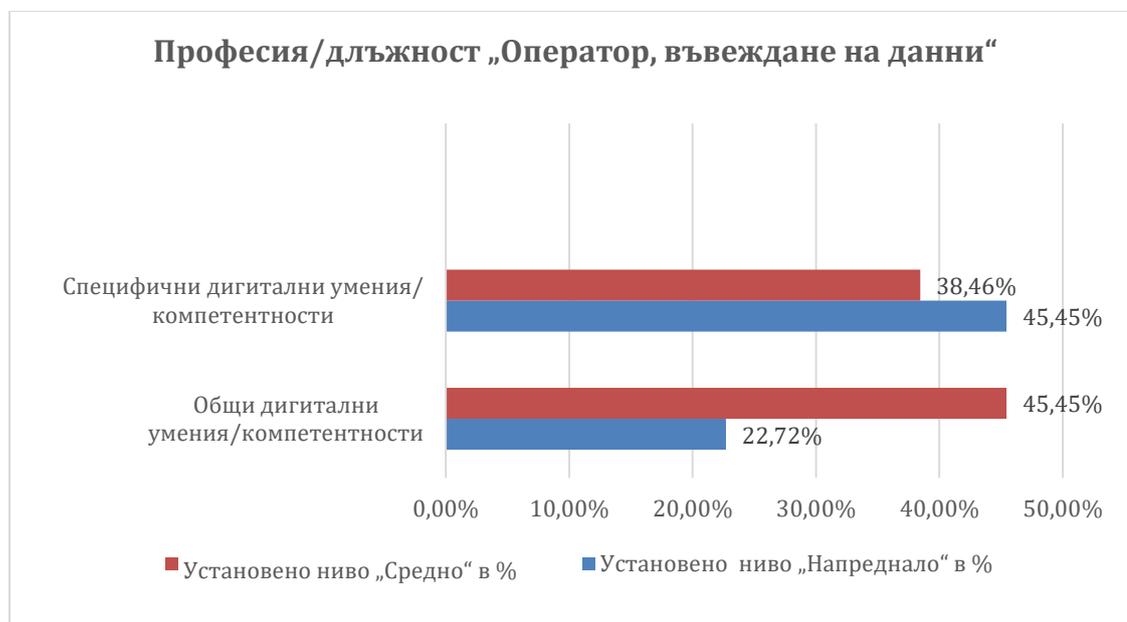
добавят, отварят и изтеглят прикачени файлове, като прилагат правилата за комуникация при използване на дигитални инструменти (при коментиране, споделяне на лична информация).

По отношение на „Създаване на дигитално съдържание“ са необходими дигитални умения за създаване, редактиране и форматиране на текстови електронни документи, обработване и интегриране на обекти в текстовите документи чрез софтуер за текстообработка, както и умения за генериране и експортиране отчети с данни, електронни таблици и документи според нуждите на клиентите.

Безопасност: за успешното справяне с длъжността от съществено значение е прилагането на мерки за защита на устройствата чрез използване на антивирусни програми и пароли. Във връзка с основните работни задачи и отговорности, е необходимо заемащите длъжността да осигуряват защита на структурираната информация от записи, като архивират базата от данни и шифроват резервните ѝ копия.

По отношение на „Решаване на проблеми“ заемащите длъжността в сектора е необходимо да могат да решават технологични проблеми чрез проучване на настройките и опциите на програми и инструменти, както и да умеят да идентифицират свои дефицити в дигиталната си компетентност и да търсят възможности своевременно актуализиране на знанията.

ФИГУРА 35. УСТАНОВЕНИ НИВА НА РАЗВИТИЕ ЗА ДЛЪЖНОСТ „ОПЕРАТОР, ВЪВЕЖДАНЕ НА ДАННИ“



Източник: Собствени изследвания

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

Резултатите от проведеното проучване на търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности в сектор „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“ са представени в Приложение 8.

Приложение 8 представя резултатите последователно в съответствие с използваните инструменти: онлайн анкета, структурирано интервю и документален метод.

За всеки използван в проучването инструмент са описани по-горе: наименованието на инструмента, аргументация за избора на инструмента, списък на ключовите длъжности, които са в обхвата на изследването с наименование и код по НКПД; конкретната извадка от респонденти в изследването; област на компетентност по DigComp 2.1; Търсените (очаквани) общи дигитални умения/компетентности за длъжността, препоръчително ниво на владене на търсените (очакваните) общи дигитални умения/компетентности; търсените (очаквани) специфични дигитални умения/компетентности за длъжността, препоръчително ниво на владене на търсените (очаквани) специфични дигитални умения/компетентности.

Документалният метод е описан, като е включена кратка аргументация за неговия избор; описание на използваните източници на информация, за търсенето и установяването на дигитални умения/компетентности, брой и типология на анализирани документи, списък на идентифицираните, чрез документалния анализ общи и специфични дигитални умения на работната сила в сектора.

Резултатите от извършеното проучване на търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности са верифицирани на проведена кръгла маса с участието на различни заинтересовани страни: участници в изследването, секторните експерти и специалисти.

---

## 4.2. ПОДРАЗДЕЛ В. ИЗСЛЕДВАНЕ И АНАЛИЗ НА ПРЕДЛАГАНИТЕ ОБЩИ И СПЕЦИФИЧНИ ДИГИТАЛНИ УМЕНИЯ/КОМПЕТЕНТНОСТИ, НЕОБХОДИМИ ЗА УСПЕШНОТО ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ТРУДОВИТЕ ЗАДАЧИ И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ЛИЦАТА, ЗАЕМАЩИ ИЗСЛЕДВАНИТЕ ДЪЛЖНОСТИ/ПРОФЕСИИ. УСТАНОВЯВАНЕ НА ДЕФИЦИТИТЕ И ПОТРЕБНОСТИТЕ ОТ РАЗВИТИЕ В ДИГИТАЛНИТЕ УМЕНИЯ

---

За установяване и анализ на съществуващите специфични дигитални умения/компетентности, които са необходими на зетите лица за успешното изпълнение на ежедневните им задачи в съответната длъжност/професия към момента на провеждане на проучването е проведено проучването в сектора, резултатите от което ще бъдат представени по-долу.

Настоящото изследване е проведено в съответствие с инструкция за провеждане на „Изследване и анализ на предлаганите (реално притежаваните) общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими на зетите лица за успешното изпълнение на ежедневните им задачи, свързани с професията/длъжността. Установяване на дефицитите и потребностите от развитие на общите и специфичните дигиталните умения/компетентности на работната сила“ (Приложение 7).

### 4.2.1. МЕТОД НА ПРОУЧВАНЕТО

---

В извършеното проучване са използвани количествени и качествени методи за извличането на реалните специфични умения/компетентности за ключовите длъжности в сектора в съответствие с областите на дигитална компетентност в DigComp2.1. чрез използване на комбиниране на резултатите получени от два метода:

- **Документален анализ** на източници на информация за определените ключови длъжности/професии: длъжностни характеристики, Европейска Рамка на дигиталните компетентности с петте области на дигитална компетентност и 21 дигитални умения/компетентности (DigComp 2.1), MyCompetence, ESCO, e-Competence и др.
- **Анкетно проучване** на съществуващата степен на владеене на съответните дигитални умения/компетентности за успешното изпълнение на ключовите задачи за длъжностите в съответствие с областите на дигитална компетентност в DigComp2.1.

---

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

## 4.2.2. ОБХВАТ НА ПРОУЧВАНЕТО

---

### 4.2.2.1. Целеви групи

Целевите групи и респонденти, които са обхванати от изследването на предлаганите /реално съществуващи/ общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими на заетите лица за успешното изпълнение на ежедневните им задачи, свързани с професията/длъжността са: титулярите, заемащи длъжностите/професиите, които са обект на проучването.

Извадката от респонденти, която отговаря на критериите е определена:

За изследване на всяка отделна професия/длъжност - чрез анкетно проучване се изследват не по-малко от 2-ма респонденти, заемащи съответната ключова длъжност.

### 4.2.2.2. Извадка на респондентите

Размерът на извадката е 10 души и обхваща: заети лица в ключови предприятия от сектор „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“, титуляри на изследваните ключови длъжности в сектора. Респондентите са от две възрастови групи: 27 – 39 г. и 40 – 54 г. По пол, преобладават жени, по образование изследваните лица са балансирани почти по равно – с висше и средно образование.

## 4.2.3. РЕЗУЛТАТИ

---

Извършено е проучване за оценката на съществуващите нива на реално притежаваните дигитални умения/ компетентности, които са необходими за успешно изпълнение на ключовите длъжности в съответствие с областите на дигитална компетентност в Digcomp2.1. с респонденти от предприятията в сектора. Резултатите от проучването са представени за всяка изследвана ключова длъжност в Приложение 9.

Данните бяха обработени и беше извършено съпоставяне на съществуващите нива на умения с нивата на търсените (очакваните) общи и специфични дигитални умения/ компетентности, необходими на заетите лица за успешното изпълнение на ежедневните им задачи, свързани с упражняваната длъжност в момента и в бъдещ времеви хоризонт от 5 г.

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

Резултатите от съпоставянето са изведени в „Карта за оценка на дигиталните умения“ (КОДУ) за идентифициране на потребностите от общи и специфични дигитални умения/компетентности за всяка от ключовите длъжности (вж. Приложение 10).

На база количествените и качествени данни, получени от използваните инструменти, е извършен анализ на разликите в нивата на търсените и съществуващите дигитални умения/компетенции на работната сила за всяка ключова длъжност, която е в обхвата на изследването и за сектора като цяло.

### **Количествен и качествен анализ на данните в картата за оценка на дигиталните умения (КОДУ) за всяка професия/длъжност, обект на изследване**

#### **4.2.3.1. Различия между търсените и предлаганите дигитални умения за длъжността „Специалист, доставки“**

Количественият анализ на разликите в нивата на дигиталните умения за ключовите длъжности в сектора показва **разлики в нивата на търсените и съществуващите общи и специфични дигитални компетенции за ключова длъжност „Специалист, доставки“**

##### **Разлики в нивата на „Общи умения и компетенции“**

###### „Умения под търсеното ниво“

- Управление на данни, информация и дигитално съдържание
- Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии
- Сътрудничество чрез дигитални технологии
- Онлайн етикет
- Управление на дигиталната идентичност
- Разработване на дигитално съдържание
- Авторско право и лицензи
- Програмиране

##### **Разлики в нивата на „Специфични умения и компетенции“**

###### „Умения под търсеното ниво“

- Използва разширени функции на съвременни интернет търсачки за нуждите на работата
- Анализира информация с помощта на електронни таблици- сортира, филтрира и изчислява данни, помага за манипулиране на числени данни с вградени формули и функции
- Използва компютърни софтуерни системи за попълване на инвентара и следене на наличности

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

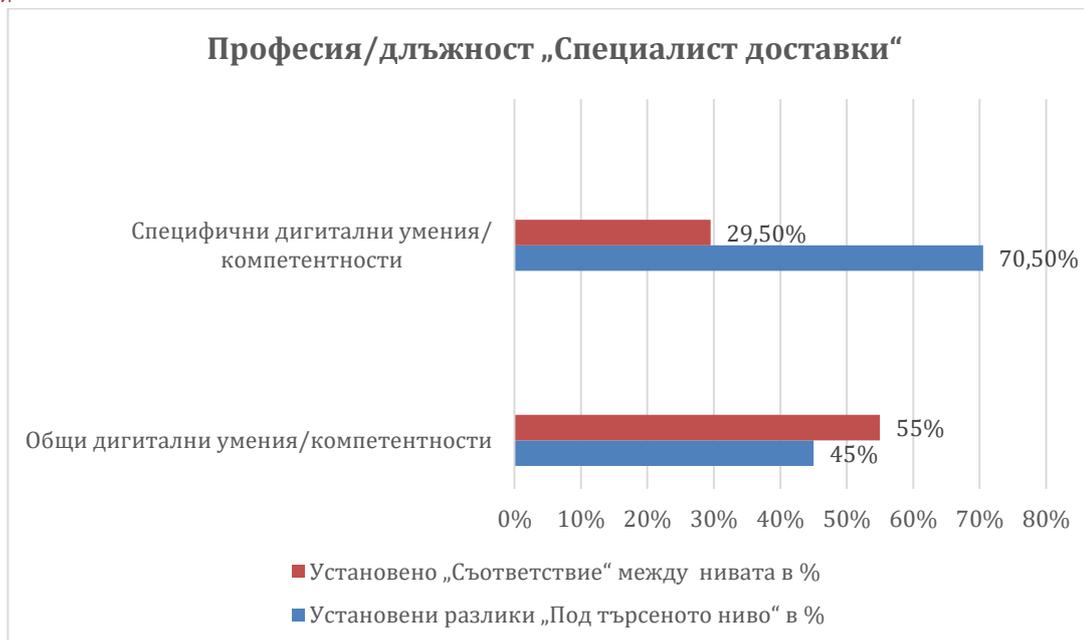
- Записва и съхранява в различни формати цифрово съдържание (текст, изображения, аудио, видео, уеб страници) по класифициран начин, използвайки файлове и папки
- Въвежда информация за доставки, цени, условия за транспорт в електронни таблици и бази данни
- Съхранява цифрова информация за покупки(информация за доставчици, оферти, наличности, поръчки) на различни електронни носители
- Използва офисни инструменти за обмен на информация и файлове - различните FTP мениджър, имейл приложения и софтуери за директен обмен между потребители
- Прилага разнообразни комуникационни инструменти(електронни календари, електронни таблици, онлайн проверки) за работа с доставчици и клиенти
- Оформя поръчки за покупки със специализиран софтуер и уеб базирани платформи
- Създава цифрово съдържание (таблици, изображения, аудио файлове), използвайки дигитални инструменти
- Използва и актуализира редовно програми за сигурност на устройствата с които работи, като антивирусни програми, защитна стена и др
- Идентифицира дефицитите в своята дигитална компетентност и полага усилия да подобрява знанията и уменията си

Количественият анализ показва в проценти дефицитите в нивата на владееене на уменията за длъжността:

- общите умения и компетенции - под търсеното ниво са (45%) срещу съответствие между търсеното ниво и реално притежавано такова (55%).
- специфичните умения/компетенции, разликата в нивата е съществена - под търсеното ниво (70.5%) срещу съответствие между търсеното ниво и реално притежаваното ниво (29.5%) .

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

ФИГУРА 36. Количествен анализ относено дефицитите в нивата на владееене на уменията за длъжност „Специалист доставки“



Източник: Собствено изследване

#### 4.2.3.2. Различия между търсените и предлаганите дигитални умения за длъжността „Продавач-консултант“

Разлики в нивата на търсените и съществуващите общи и специфични дигитални компетенции за ключова длъжност ключова длъжност „Продавач-консултант“

**Разлики в нивата на „Общи умения и компетенции“**

„Умения под търсеното ниво“

- Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии
- Онлайн етикет
- Управление на дигиталната идентичност
- Разработване на дигитално съдържание
- Интегриране и преработване на дигитално съдържание
- Авторско право и лицензи
- Програмиране
- Креативно използване на дигиталните технологии

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

### Разлики в нивата на „Специфични умения и компетенции“

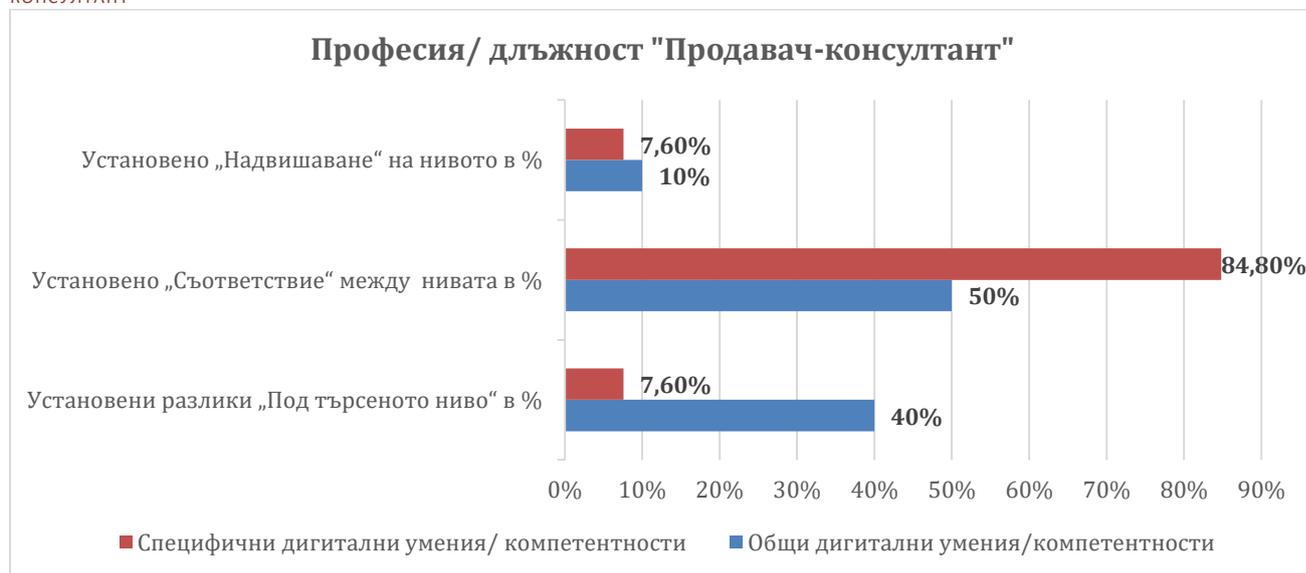
#### „Умения под търсеното ниво“

- Използва и актуализира антивирусни програми за сигурност на устройствата за достъп до интернет.

Количественият анализ показва в проценти дефицитите в нивата на владее на уменията за длъжността:

- общи умения и компетенции - под търсеното ниво (40%) срещу съответствие между търсеното ниво и реално притежаваното ниво на умения/компетенции (50%)
- специфични умения/компетенции, резултатите показват значителен превес в полза на съответствие между търсеното ниво и реално притежавано такова (84.6%) спрямо(7.6%) под търсеното ниво на владее.
- При тази ключова длъжност се наблюдават 10% надвишаване на нивото на общи компетенции и 7.6% надвишаване за нивото на специфични компетенции

Фигура 37. Количествен анализ относно дефицитите в нивата на владее на уменията за длъжност „Продавач-консултант“



Източник: Собствено изследване

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

### 4.2.3.3. Различия между търсените и предлаганите дигитални умения за длъжността „Оператор, въвеждане на данни“

Резултатите показват наличие на разлики в нивата на търсените и съществуващите общи и специфични дигитални компетенции за ключова длъжност „Оператор, въвеждане на данни“.

#### Разлики в нивата на „Общи умения и компетенции“

##### „Умения под търсеното ниво“

- Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание
- Управление на данни, информация и дигитално съдържание
- Взаимодействие чрез дигитални технологии
- Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии
- Онлайн етикет
- Управление на дигиталната идентичност
- Авторско право и лицензи
- Програмиране
- Защита на устройства

#### Разлики в нивата на „Специфични умения и компетенции“

##### „Умения под търсенето ниво“

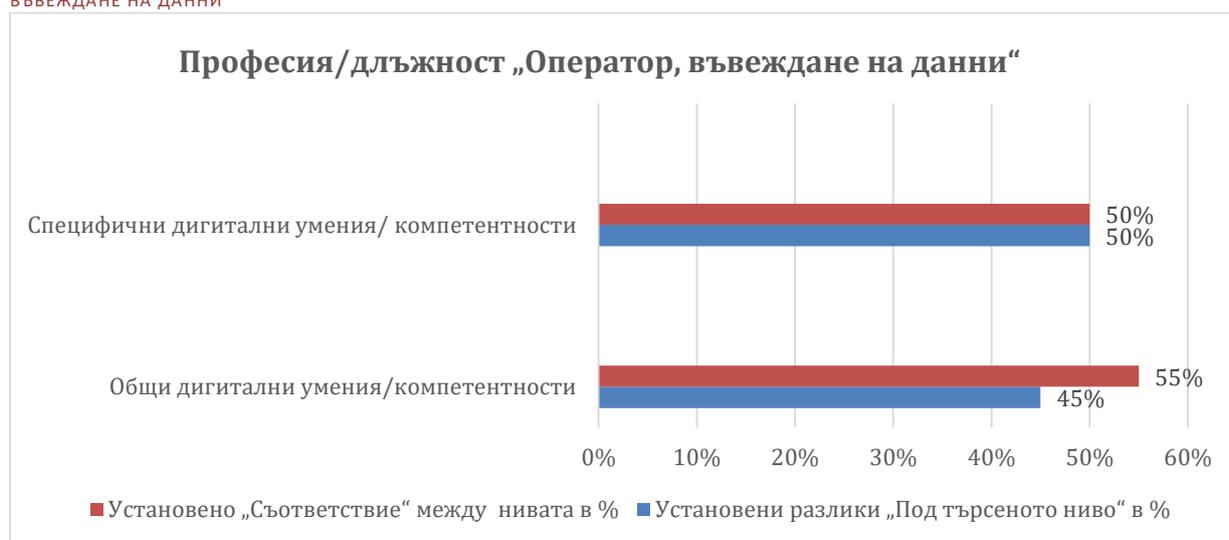
- Използва софтуер за обработка на данни, като прилага правилата за структуриране и попълване на електронни таблици, редактиране на данни, въвеждане, проверка и копиране на формули, вкл. изчисляване на процент, диаграми/графики, оформяне на таблици
- Използва функционалностите на електронната поща, изпраща и получава, премества, архивира, заглушава, филтрира и организира имейлите с етикети, автоматично управлява входящи мейли, добавя, отваря и изтегля прикачени файлове
- Създава, редактира и форматира текстови електронни документи, обработва и интегрира обекти в текстовите документи чрез софтуер за текстообработка
- Прилага мерки за защита на устройствата с които работи, като използва антивирусни програми и пароли
- Осигурява защита на структурираната информация от записи, като архивира базата от данни и шифрова резервните ѝ копия, ако базата от данни съдържа поверителна информация
- Редовно актуализира своите цифрови умения в съответствие с новите технологични разработки

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

Количественият анализ показва в проценти дефицитите в нивата на владеене на уменията за длъжността:

- общите умения и компетенции - под търсеното ниво са (45%) срещу съответствие между търсеното ниво и реално притежавано такова (55%).
- специфичните умения/компетенции - под търсеното ниво (50%) срещу съответствие между търсеното ниво и реално притежаваното ниво (50%)

Фигура 38. Количествен анализ относно дефицитите в нивата на владеене на уменията за длъжност „Оператор, въвеждане на данни“



Източник: Собствено изследване

#### 4.2.3.4. Различия между търсените и предлаганите дигитални умения за длъжността „Управител, супермаркет“

Резултатите показват наличието на разлики в нивата на търсените и съществуващите общи и специфични дигитални компетенции за ключова длъжност „Управител, супермаркет“.

**Разлики в нивата на „Общи умения и компетенции“**

„Умения под търсеното ниво“

- Онлайн етикет
- Разработване на дигитално съдържание
- Интегриране и преработване на дигитално съдържание
- Защита на здравето и благосъстоянието
- Защита на околната среда
- Креативно използване на дигиталните технологии

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

- Идентифициране на пропуски в дигиталната компетентност

### Разлики в нивата на „Специфични умения и компетенции“

#### „Умения под търсеното ниво“

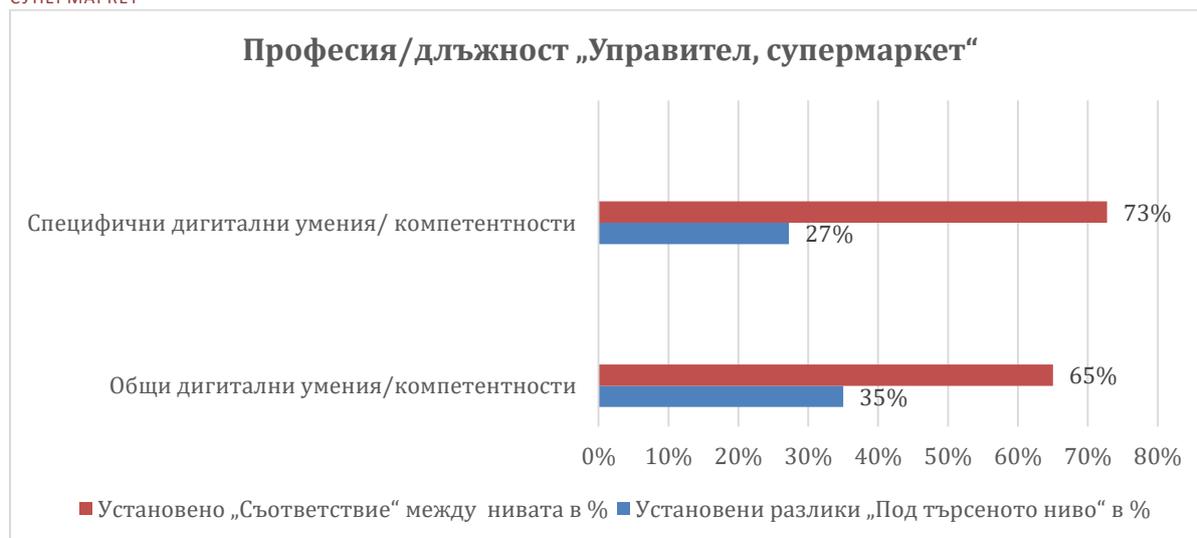
- Идентифицира грешки, като влиза в специализиран софтуер и/или модул , проследява и извършва ежедневен контрол на разнородна информация за управление
- Подготвя презентации, като използва специализиран софтуер /офис пакет/
- Усъвършенства и интегрира информацията в дигиталното съдържание, като използва модули на интегрираната система за управление и контрол на бизнес процеси и офис пакет.
- Участва в създаването и спазването на фирмени политики за намаляване на вредите от въздействието на дигиталните технологии върху околната среда
- Получава в дигитална среда информация за всички проблеми, които възникват от персонала или клиенти (специфични проблеми, оплаквания) и споделя информация за решението им
- Работи със специализиран софтуер за управление на каси, идентифицира и отстранява възникнали проблеми

Количественият анализ показва в проценти дефицитите в нивата на владене на уменията за длъжността:

- общи умения и компетенции - под търсеното ниво са (35%) срещу съответствие между търсеното и предлаганото ниво - (65%).
- специфични умения/компетенции - под търсеното ниво са - (27.25%) срещу съответствие между търсеното ниво и реално притежаваното ниво (72.75%)

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

ФИГУРА 39. КОЛИЧЕСТВЕН АНАЛИЗ ОТНОСНО ДЕФИЦИТИТЕ В НИВАТА НА ВЛАДЕЕНЕ НА УМЕНИЯТА ЗА ДЛЪЖНОСТ „УПРАВИТЕЛ, СУПЕРМАРКЕТ“



Източник: Собствено изследване

#### 4.2.3.5. Различия между търсените и предлаганите дигитални умения за длъжността „Мениджър покупки/ продажби“

Резултатите показват наличието на разлики в нивата на търсените и съществуващите общи и специфични дигитални компетенции за ключова длъжност ключова длъжност „Мениджър покупки/ продажби“.

**Разлики в нивата на „Общи умения и компетенции“**

„Умения под търсеното ниво“

- Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание
- Онлайн етикет
- Управление на дигиталната идентичност
- Разработване на дигитално съдържание
- Интегриране и преработване на дигитално съдържание
- Защита на устройства
- Защита на здравето и благосъстоянието
- Идентифициране на пропуски в дигиталната компетентност

**Разлики в нивата на „Специфични умения и компетенции“**

„Умения под търсеното ниво“

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

- Идентифицира рисковете при работа с онлайн съдържание за физическото и психическото здраве
- Разбира рисковете при въздействието на дигиталните технологии върху околната среда и работи за ограничаването на тези тенденции, като участва във фирмени политики за намаляване на вредите
- Установява конкретни технически проблеми в работата си в дигитална среда, може да ги диференцира /в софтуера, в устройствата, с които работи
- Идентифицира свои дефицити в дигиталната си компетентност и търси възможности своевременно да подобри и актуализира знанията си

Количественият анализ показва в проценти дефицитите в нивата на владене на уменията за длъжността:

- общи умения и компетенции - под търсеното ниво са (45%) срещу съответствие между търсеното и предлаганото ниво - (55%).
- специфичните умения/компетенции, разликата в нивата е съществена - под търсеното ниво (18.16%) срещу съответствие между търсеното ниво и реално притежаваното ниво (81.84%)

Фигура 40. Количествен анализ относно дефицитите в нивата на владене на уменията за длъжност „Мениджър покупки и продажби“



Източник: Собствено изследване

В проучването се установи съществуването на дефицити на общи и специфични дигитални умения/компетенции при различни категории служители и в 5-те области на дигитални компетенции Digcomp2.1. В проучването бяха изведени и **водещите причини за пропуските в развитието на**

**дигиталните умения/компетенции и разлики между търсените и предлаганите /реално притежавани/ нива на дигитални компетенции:**

- Липса на мотивация за усъвършенстване и развитие на дигиталните умения при служителите
- Психологическите бариери към новите технологии при служителите
- Проблеми в образованието и квалификацията на работната сила
- Недостатъчно средства за инвестиране в нови дигитални технологии за различните бизнес процеси, особено в МСП в сектора.
- Липса на стандарти за дигитални умения/компетентности на работното място в микро и МПС предприятията от сектора

Различията в броя и вида на дефицитите в нивата на уменията/компетенциите са съществени между длъжностите на ниво експерти, специалисти и мениджърски длъжности. Трябва да се има предвид и че различията при постигнатите нива на дигитални умения/компетенции са много съществени при различните предприятия в зависимост от тяхната големина и технологичното им ниво, различия съществуват и в рамките на една организация при различните категории персонал.

При мениджърските длъжности „Управител, супермаркет“ и „Мениджър покупки/ продажби“ прави впечатление, че при търсените и предлагните нива на развитие на дигиталните уменията/компетенции има по-голям процент съответствие. Като процентът на съответствие при специфичните дигитални умения/компетенции и при двете длъжности е по-висок от съответствието при оценката на общите дигитални умения (при двете длъжности той е съответно 72.75% за Управител, супермаркет и 81.84% за Мениджър покупки/ продажби). Това е много висок процент и означава, че в конкретната си работа, мениджърите на тези нива в йерархията на организациите са обучени, мотивирани и използват специфичните за тяхната работа умения на нива в диапазона средно – напреднало.

При общите дигитални умения/компетенции тенденцията се запазва при двете мениджърски длъжности, като по-голям е процентът на съответствие в сравнение с процента на „Умения под търсеното ниво“, съответно 55% при „Мениджър покупки и продажби“ и 65% при „Управител, супермаркет“. Същевременно прави впечатление, че процентът на съответствие е значително по-нисък в сравнение със съответствието при специфичните умения/компетенции, необходими за изпълнение на длъжността като разликата в процентите е съществена (от 20 до 30% по-малко е съответствието при общите умения/компетенции). Това е така, защото в цялостния списък „Общи дигитални умения и компетенции“ в 5-те области на дигитални компетенции Digcomp2.1. са

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

обхванати умения/ компетенции, които слабо се прилагат или не се прилагат в ключовите задачи на двете длъжности на този етап от развитието на длъжностите и изискванията към тяхната дигитализация. Например уменията „програмиране“, авторско право и лицензи“, „участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии“ са на практика неприложими към момента на настоящото проучване – не се изискват като необходими и не се прилагат като реално съществуващи. Установеното „съответствие“ в проучването при тези три компетенции означава единствено тяхната неприложимост за двете длъжности.

Има различия и в разликите между търсените и предлаганите нива на умения/компетенции и между петте области на приложение на дигитални умения/компетенции.

Установено е ниско ниво на развитие на дигитални умения/компетенции, както и разлики между търсеното и предлаганото ниво при мениджърските длъжности в областта „Решаване на проблеми“. Причините са във факта, че решаването на технически проблеми (отстраняване на проблеми с устройствата, софтуера, идентифициране на технологични нужди и решения, разрешаване на нива на достъп и др.) в големите компании е задача на отдел ИТ и те нямат реална необходимост да развиват тези компетенции. Изключение прави важна за тези длъжности компетенция – „Идентифициране на пропуски в дигиталната компетентност“, в която респондентите на двете мениджърски позиции отчитат, че е необходимо по-високо ниво на владение и непрекъснато следене на собственото си ниво с цел усъвършенстване и недопускане на изоставане в дигитализацията на процесите, за които отговарят.

Другата област на дигитални умения и компетенции, в която има по-слабо развити нива на компетенции в двете мениджърски длъжности е „Създаване на дигитално съдържание“. В тази област, две от компетенциите на практика не се прилагат („Авторско право и лицензи“ и „програмиране“), тъй като не са необходими за изпълнението на ключовите функции на длъжностите. Другите две компетенции от тази област „разработване на дигитално съдържание и „интегриране и преработване на дигитално съдържание“ са приложими в значително по-висока степен на развитие на нивата за „Мениджър покупки/ продажби“, поради спецификата на дейността и ключовите задачи в сравнение с „Управител, супермаркет“.

По отношение на останалите три ключови за сектора длъжности, „Продавач-консултант“, „Специалист, доставки“ и „Оператор, въвеждане на данни“ картината е различна. Потвърждават се наблюденията за наличие на съществени различия в броя и вида на дефицитите на дигитални

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

умения/компетенции между длъжностите на ниво експерти, специалисти и мениджърски длъжности в сектора. Докато нивото на дигитални умения на мениджърите на средно ниво в сектора включват способности за моделиране, работа с ERP системи и технологии за дигитална комуникация, умения за работа с облачни системи, работа с Big Data, сътрудниците на експертно и изпълнителско ниво (служителите по продажби, работа в склад, оператори данни) имат по-малко умения, както в общите, така и в изведените специфичните дигитални компетенции за всяка длъжност

При длъжността „Специалист, доставки“ прави впечатление, че при търсените и предлаганите нива на развитие на дигиталните уменията/компетенции има по-голям процент на несъответствие, като процентът на несъответствие при специфичните дигитални умения/компетенции е много висок - „под търсеното ниво (70.5%)“. Едно от възможните обяснения е в разминаване на очакваните/търсени нива от страна на ръководителите за по-високо ниво на изведените специфични умения (най-често напреднало) и заявените реално притежавани от титулярите на длъжността нива (основно ниво).

Направеното проучване и анализ в сектора показва, че малките и средни фирми в бранша, поради ограничени разходи, налагат съчетаването на няколко роли в една длъжност и търсят мултифункционални специалисти с хибридна квалификация и широк спектър от дигитални умения, което може да създаде сериозни разминавания между очаквания от страна на ръководителите и реалните възможности на сътрудниците за дигиталните им умения /компетенции.

Резултатите от направени проучвания по отношение на трите експертни длъжности показват тенденция на разминавания между очакваните (търсените) компетенции към служителите относно нивото на дигитални умения от страна на ръководителите и на заемащите съответната длъжност. Във връзка с повишените изисквания към служителите относно придобиване на по-високи нива на дигитални умения на всяко ниво в микро и МСП в сектора се налага необходимост от целенасочено дигитално обучение.

При длъжността „Продавач-консултант“ и „Оператор, въвеждане на данни“ прави впечатление, че при търсените и предлаганите нива на развитие на дигиталните уменията/компетенции има по-голям процент съответствие. Процентът на съответствие при общи умения и компетенции между търсеното и реално притежаваното ниво на умения/компетенции за „Продавач – консултант“ е 50% , като са изведени и 10% разлика в нивата „над търсеното ниво“. При „Оператор, въвеждане на данни“ съответствието между търсеното ниво и реално притежаваното

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

ниво е 55%. Подобна е картината на нивата на „съответствие“ при специфичните умения/компетенции, необходими за изпълнение на двете длъжности.

Обяснение за това може да се търси в нарастващата тенденция за търсене на нови специфични дигитални умения на всички равнища на заетост в сектора, не само за високите позиции, а и за сътрудниците в областта на продажбите (продавач –консултанти, специалисти електронна търговия, оператори данни). Новите техники и канали на продажба, както и интензивното развитие на електронната търговия, изискват повишаване на компетенциите за обслужване на клиенти, както и за генериране и съхраняване на големи обеми от данни, архиви и архивни системи в сложна технологична среда. Както при двете ключови мениджърски позиции в сектора („Управител, супермаркет“ и „Мениджър покупки/продажби“), така и за изведените три експертни ключови позиции (Продавач-консултант“, „Специалист, доставки“ и „Оператор, въвеждане на данни“) в областта „Създаване на дигитално съдържание“ се наблюдават слабо развити нива на компетенции при „Авторско право и лицензи“ и „Програмиране“, защото не са необходими за изпълнението на ключовите функции на длъжностите и на практика са неприложими.

В сектора е налице трайна тенденция на модернизация на оборудването, дигитализация на различните процеси, която обхваща процесите от търсене на продукти, продажби, до доставка, въвеждане на системи за управление на отношенията с клиенти (CRM) и налага развиването на нови компетенции на човешкия капитал. Във връзка с това, предприятията в сектора изпитват остра нужда от обучени ИКТ специалисти. Наблюдават се съществени различия в нивото на дигитални умения/компетентности между различните компании и в частност в нивото на компетенции на определените ключови за сектора длъжности. Нивото на дигитални уменията зависи от дейността големината и технологичното ниво на предприятията. Големите предприятия в сектора (големите търговски вериги) разполагат с необходимите специалисти с по-високо ниво на цифрова квалификация и имат политики за развитие на дигитални умения на своя персонал. Същевременно преобладаващите в сектора микро и МСП предприятия изпитват затруднения в намирането и задържането на специалисти с дигитални компетенции, защото ръководителите на предприятията не инвестират достатъчно средства в нови дигитални технологии, имат други приоритети за развитие на бизнеса в настоящия момент и им липсва разбиране за важността на дигиталните умения за бъдещето на техния бизнес.

Ръководителите в сектора споделят за недостатъчно ниво на развитие на компетенциите на служителите за изпълнение на ежедневните задачи и търсят по-високо ниво на владеене на общи и

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

специфични компетенции. Специалистите на изпълнителски длъжности считат, че реално притежават средно ниво на общи и специфични компетенции, което им позволява да се справят с работните задачи на настоящия етап, но във връзка с интензивното развитие и приложение на дигиталните технологии в сектора, имат мотивация да повишават своята дигитална квалификация чрез допълнително обучение в специфични за тяхната работа умения за постигане на напреднало и високо специализирано ниво за изпълнение на по-сложни задачи. Поради това е необходимо за тях да се създадат условия и възможност за реално тестване на своите дигитални компетенции и последваща възможност за обучение в специфичните дигитални умения, които да са необходими.

Резултатите, свързани с изследванията и анализа на търсените и предлаганите общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими за успешното изпълнение на трудовите задачи и задължения на лицата, заемащи изследваните ключови длъжности, са разпространени до ангажираните заинтересовани страни и верифицирани.

За да бъдат представени и обсъдени резултатите от изследването и анализа на потребностите от дигитални умения на работната сила в сектор „Търговия на дребно, без търговия с автомобили и мотоциклети“ на 27.04.2022 г. беше организирана онлайн кръгла маса, на която бяха поканени всички участници в отделните етапи на проучването, заетите лица, взели участие в изследването, специалисти по проучване и анализ на пазара на труда, специалисти по ИКТ, социални партньори, специалисти от системата на средното ПОО и от висшето образование и др.

В рамките на процеса на верифициране на резултатите не бяха получени предложения за промени или допълнения.

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

## Раздел 5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В доклада е извършен анализ на потребностите от дигитални умения на работната сила в сектор „Търговия на дребно, без търговия с автомобили и мотоциклети“. Изследвана е готовността за дигитална трансформация в сектора, установени са ключови длъжности/професии и състоянието и нивото на дигиталните умения/компетентности на заети лица, идентифицирани са потребностите от развитие на дигиталните умения/компетентности за ключовите длъжности/професии в сектора. Анализът на сектора е извършен в съответствие с „Методическите изисквания към изготвянето на секторен анализ за установяване на състоянието и потребностите от развитие на дигитални умения“. В анализа са използвани първични и вторични данни от проведени и публикувани анализи и проучвания за изследване на процесите на развитие на сектор „Търговия на дребно, без търговия с автомобили и мотоциклети“.

Настоящото проучване и анализ разглежда общото икономическо състояние, мястото и значимостта на сектор „Търговия на дребно, без търговия с автомобили и мотоциклети“ в България. Анализът на данните и направените изводи за икономическата среда, както и тенденциите и прогнозите в развитието на сектора го определят като сектор с висок принос за развитието на икономиката на национално и европейско ниво. Анализът на сектора е извършен на база основни икономически показатели за сегашното състояние на сектора, неговите перспективи и проблеми. Анализът е фокусиран към проучване на показатели, които са ключови за развитието на предприятията в сектора по отношение на стратегиите им за дигитална трансформация и очакваното въздействие върху бизнеса на сектора и неговата значимост за икономиката на България и човешкия капитал.

Търговията на дребно е сектор, в който се отразява в най-голяма степен потребителското търсене, като над 90% от предприятията в този сектор са МСП, които имат големи затруднения да се справят като бизнес модел на много конкурентния единен пазар, като се стремят да предложат разнообразно и иновативно обслужване на своите клиенти. По данни за БВП на сектора се отбелязва тенденция на нарастване през разглеждания период 2010г. до 2019г., което съвпада с тенденциите средно за Европейските държави. За разглеждания период се запазва темпа на намаляване на тенденцията на броя на предприятията в сектора. Тази тенденция е за сметка на малките и средни предприятия, които намаляват. Средната работна заплата в сектора бележи ръст и в България в

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

периода 2009 - 2019 г., но предимно поради ръста на възнагражденията на големите компании в сектора и на ръста на минималната работна заплата. При малките фирми в сектора заплащането запазва ниските си стойности, особено за нискоквалифицираните работници. Инвестиции в обученията на персонала, специализации, допълнителни социални придобивки продължава да е на ниско ниво при МСП.

Прогнозите за устойчивото развитие на сектора за следващите 5г. са свързани със следните основни предпоставки за постигането на високи темпове за икономически растеж: осигуряване на квалифицирана техническа и консултантска помощ особено за МСП в сектора, която да подпомогне предприятията (търговците) при определяне на нуждите от дигитализация, избора на конкретните технически решения; осигуряване на квалифицирана техническа и консултантска помощ за МСП в сектора, която да подпомогне предприятията (търговците) при процеса на тяхното внедряване; провеждане на обученията на персонала за работа в дигитална/електронна среда, съобразени с нуждите на конкретното предприятие и ползване на съответните софтуерни продукти и други информационни и комуникационни системи; провеждане на обученията на персонала, съобразени с нуждите на конкретното предприятие; провеждане на обученията на персонала относно изискванията на националното и европейско законодателство относно GRPR, електронна търговия, начисляване на ДДС (особено при извършване на търговия и доставки извън страните - членки на ЕС), редица международни документи, конвенции и други, за които РБългария е поела ангажименти за изпълнение.

В сектора се наблюдава увеличено търсене и навлизане на нови дигитални технологии, свързани както с основните, така и със спомагателните дейности като управление на човешките ресурси, счетоводство, маркетинг. Секторът извършва препродажба на стоки и продукти трансгранично, като в неговата дейност с нарастващ темп се добавят допълнителни услуги, свързани със създаване и обработване на данни за потребителите чрез използването на изкуствен интелект (ИИ), като тези услуги се поемат от фирми в областта на информационните и комуникационни технологии (ИКТ). Търговците на дребно разработват електронни магазини в съчетание с физическите и използват платформи за електронни продажби, както и мобилни приложения.

В проучването са изведени ключовите фактори, които оказват влияние върху процеса на дигитализация на предприятията в сектора и особено силно върху МСП, а именно: способност на ръководството на предприятията да определят ползите от инвестиране в дигитални технологии и тяхното разбиране за реалната възвръщаемост на тези инвестиции; капацитет за развитие на дигиталните компетенции на служителите и възможността за наемане на нови служители с развити

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

компетенции; способност на компаниите да обвържат своите бизнес модели със съответните подходящи за тях дигитални технологии; зависимост на предприятията от съществуващите изградени/внедрени технологични решения, инфраструктура и софтуер; промяна в поведението на служителите във връзка с рисковете от загуба на контрол, загуба на данни, загуба на работа, психологически бариери пред новите технологии и други водещи до липса на мотивация за приемане на новите технологии.

Осигуряването на достъп до финансиране се определя като основен фактор за внедряването на нови технологии за дигитализация на предприятията. Инвестициите следва да бъдат съобразени с нуждите на всяко предприятие, наличните и ползвани технически решения, нивото на компетентност на персонала и нуждата от обучение, стратегията за развитие на бизнеса, характера на самата дейност и нагласите на потребителите/клиентите на съответното предприятие и др.

В доклада са очертани бъдещите ползи от дигитализацията на бизнеса в сектора за изпълнението на заложените бизнес цели на предприятията. В извършеното проучване ръководителите на предприятия посочват с изключително висок процент ключовите ползи от дигитализацията на бизнеса, а именно - по-ефективно набиране и анализ на информация, подобряване на скоростта на операциите в бизнеса, повишаване на конкурентоспособността и повишаване на производителността на предприятията.

Като цяло данните от проучването показват, че предприятията в сектора не използват пълноценно предимствата на съвременните технологии, за да осъществяват иновации и е необходимо да бъдат насърчавани, за да се ангажират пълноценно с цифровизацията, че основна пречка при въвеждането на дигитални технологии и развитие на сектора се явяват недостигът на квалифицирани специалисти, недостатъчни дигитални и технологични умения, липса на ресурси за обучение на необходимите работещи в областта на ИКТ. Налице е започнала трансформация към дигитализация в предприятията от сектора, но тя е недостатъчна и е необходимо в кратки срокове да се ускори и да достигне до съществена дигитална трансформация. Данните от проучването показват, че предприятията в сектора не използват пълноценно предимствата на съвременните технологии, за да осъществяват иновации и е необходимо да бъдат насърчавани, за да се ангажират пълноценно с цифровизацията.

Разгледани и анализирани са проблемите, възможностите и предизвикателствата, които стоят пред сектора по отношение на готовността за дигитална трансформация. Способността на малките и средни предприятия да запазват своя пазарен дял е застрашена от предизвикателства като нуждата от нови умения за работа в дигитална среда, справяне с ефекта от COVID-19 и последвалата

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

икономическата криза. Сектор „Търговия на дребно, без търговия с автомобили и мотоциклети“ като цяло се характеризира с недостатъчни дигитални умения на заетите лица, подложен е на увеличен конкурентен натиск от страна на чужди фирми и предприятия, които извършват електронна търговия. Отчита се също и ниската дигитална култура на крайните клиенти/потребители и доставчици. Конкурентноспособността на сектора в България спрямо предприятията в ЕС 28 е влошена.

Основен извод в проучването е и съществуването на остър структурен дефицит на работната сила, изразяващ се в несъответствие в количеството на заетите лица с определена образователна степен на трудовия пазар и фактическата потребност от такива заети лица в бизнеса. Предприятията не могат да разчитат на намирането на обучени специалисти, а трябва да ги развиват чрез преквалификация и надграждане на уменията.

В съответствие на целите на проучването бяха определени ключовите длъжности/професии в сектора, в контекста на дигиталната трансформация на бизнеса. За всяка от тези ключови длъжности е идентифицирано нивото на дигиталните умения/компетентности на заетите лица на съответната длъжност и са идентифицирани потребностите от развитие на дигиталните умения/компетентности от всяка от петте области на Европейската рамка за дигитални умения DigComp 2.1.

Проведеното проучване на потребностите от общи дигитални умения/компетентности в сектора показва, че съществува необходимост от развитие на съществуващите умения/компетенции за всяка от петте области на Европейската рамка за дигитални умения DigComp 2.1. Най-високи са потребностите от дигитални умения в област „Грамотност, свързана с информация и данни“ – търсене, филтриране и оценяване на информация, управление на информация, следвана от областта „Комуникация и сътрудничество“ - умения за взаимодействие чрез дигитални технологии, умения за споделяне на информация. В областта „Създаване на дигитално съдържание“ са приложими само групите умения, които са свързани с разработване, интегриране и преработване на дигитално съдържание, докато уменията „Авторско право и лицензи“ и „Програмиране“ са декларирани като неприложими.

В област „Безопасност“ ключови са уменията за защита на устройства и защита на личните данни и поверителност, критично обработване на информацията. „Решаване на проблеми“ е най-слабо развитата област на дигитални компетенции за ключовите длъжности в сектора. В нея е определена като необходима компетенцията „идентифициране на пропуски в дигиталната компетентност“. Бяха идентифицирани и специфичните умения/компетентности, които са важни за успешното изпълнение на трудовите задачи за всяка от петте ключови длъжности.

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

Изведените общи и специфични дигитални умения бяха съпоставени чрез анализ, който установи съответствието между търсено (очаквано) ниво и съществуващо (предлагано) ниво на владеене на уменията. По този начин бяха установени дефицитите в нивата на владеене на дигиталните умения/компетентности на заетите в ключовите длъжности лица. Резултатите и анализът на получената информация от извършеното проучване ще даде възможност да се изгради и адаптира подходяща стратегия и мерки за преодоляване на установените дефицити.

Във връзка с идентифицираните дефицити в развитието на нови компетенции на човешкия капитал в сектор „Търговия на дребно, без търговия с автомобили и мотоциклети“ и острата нужда от обучения в дигитални компетенции на специалистите, особено в МСП, са направени следните препоръки за преодоляването им:

- Осигуряване на улеснен достъп до различни източници на финансиране и подкрепа за кандидатстване на МСП в сектора за въвеждане на дигитални технологии за повишена търговска конкурентоспособност
- Осигуряване на по-голяма информираност на предприятията в сектора за осъществяване на инвестиции в областта на обучения за повишаване на дигитални умения и квалификация служителите
- Създаване на единна информационна система за обмяна на база данни за обучения в различни видове дигитални умения съвместно с образователни институции в страната
- Усъвършенстване на нормативната уредба в областта на дигитализацията на бизнеса, постепенно решение на различните правни проблеми
- Валидиране (сертифициране) на неформално придобити умения и компетентности извън съществуващите в сферата на формалното образование

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

Приложение 1

Първоначален списък на длъжностите, които ще бъдат обект на изследването в сектор „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“

№	Код по НКПД 2011	Наименование на длъжност/професия
1	1420 3005	Управител, супермаркет
2	14203003	Управител, търговия на дребно
3	2411 6002	Главен счетоводител
4	3512 3007	Консултант, поддръжка на софтуер
5	2521 6002	Администратор бази данни
6	24215027	Мениджър, проекти ИТ
7	3323 3005	Специалист, доставки
8	12216003	Мениджър покупки продажби
9	24316002	Експерт, маркетинг
10	12196011	Ръководител звено
11	52232001	Продавач-консултант

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

12	12196021	Ръководител отдел
13	24215030	Ръководител търговски екип
14	41321001	Оператор, въвеждане на данни

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

## Приложение 2

### Първоначален списък от критерии за избор на ключови длъжности/ професии в сектор: „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“

№	Критерий	Описание
1	Влияние върху процесите	Степен на отговорност, която изпълняващият длъжността носи по отношение на ефективното изпълнение
2	Разрешаване на проблеми	Степен, в която заемащият длъжността е необходимо да се справя с проблеми от различен характер, вкл. да прогнозира възникването на потенциални проблеми, да анализира ситуацията, да оценява различни алтернативи, да взима ефективни решения и да оценява последствията от тях
3	Отговорност за финансови и материално-технически ресурс	Степен и обхват на финансовата, материално-техническата, управленската и др. отговорности, която длъжността носи при изпълнението на работата
4	Професионални познания и експертиза	Степен на значимост на придобитите чрез обучение или практика знания, умения и компетентности за изпълнението на дейността
5	Риск	Степен на наличие, обхват на риска, възможности за неблагоприятни последствия, свързани с изпълнението на работата. Рискът може да бъде финансов, материален, търговски, информационен, свързан с опазването на здравето, околната среда и т.н
6	Сложност на работата	Характер и степен на сложност на операциите, задачите, действията и функциите в изпълнението на работата
7	Междучелностни умения	Степен, до която резултатът от работата на изпълняващия длъжността зависи от уменията му да взаимодейства, общува и въздейства на отделни хора или групи от хора
8	Заетост на лица в предприятията от сектора	Оценка дали има достатъчно заети лица на избраната длъжност в предприятието/сектора

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

## Приложение 3

### Окончателен списък с критерии за избор на ключови длъжности/ професии в сектор „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“

№	Критерий	Описание	Тегло		
			Ниско	Средно	Високо
1	Заетост на лица в предприятия от сектора	Оценка дали има достатъчно заети лица на избраната длъжност в предприятия от сектора, за да се проведе изследването			3
2	Разрешаване на проблеми	Степен в която заемащият длъжността е необходимо да се справя с проблеми от различен характер, вкл. да прогнозира възникването на потенциални проблеми, да анализира ситуацията, да оценява различни алтернативи, да взема ефективни решения и да оценява последствията от тях		2	
3	Междучелностни умения	Степен до която резултатът от работата на изпълняващия длъжността зависи от уменията му да взаимодейства, общува и въздейства на отделни хора или групи от хора	1		

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

## Приложение 4

Обобщен сумарен рейтинг на професиите/длъжностите, които ще бъдат обект на изследването в сектор „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“

№	Код по НКПД 2011	Наименование на длъжност/професия	Обобщен сумарен рейтинг
1	14203005	Управител, супермаркет	34,3
2	12216003	Мениджър покупки и продажби	32,5
3	33233005	Специалист, доставки	31,4
4	52232001	Продавач - консултант	30
5	41321001	Оператор, въвеждане на данни	30

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

## Приложение 5.

Списък на ключовите длъжности, които ще бъдат обект на изследването в сектор „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“

№	Код по НКПД 2011	Наименование на длъжност/професия
1	14203005	Управител, супермаркет
2	12216003	Мениджър покупки и продажби
3	33233005	Специалист, доставки
4	52232001	Продавач - консултант
5	41321001	Оператор, въвеждане на данни

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

## Приложение 6.

### Инструкция за провеждане на „Изследване и анализ на търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими на заетите лица за успешното изпълнение на ежедневните им задачи, свързани с професията/длъжността“ в сектор „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“

1. Настоящата инструкция е създадена в съответствие с „Методология за установяване състоянието и потребностите от развитие на дигитални умения по икономически сектори“ на МТСП и Методическите изисквания за изпълнение на Дейност 1 от проекта, разработени от БСК.
2. Целта на инструкцията е да опише и поясни термините, инструментите и процедурите в изследването и анализа на търсените общи и специфични дигитални умения/ компетентности в сектора.
3. Под **търсени** дигитални умения/компетентности се разбират потребностите (настоящи и бъдещи - следващите 5 г.) на пазара на труда, на предприятията в сектора и на заетите лица от дигитални умения/компетентности, необходими за успешното изпълнение на работата и ежедневните задачи, свързани с упражняването на професията/длъжността.
4. Под **„обща дигитални умения“** следва да се разбират дигиталните умения/ компетентности, които са необходими за всяка длъжност/професия, използваща информационни и комуникационни технологии. Тези умения са определени в DigComp 2.1., като са описани и структурирани в пет основни области:
  - „Информация и данни“;
  - „Комуникация и сътрудничество“;
  - „Създаване на дигитално съдържание“;
  - „Безопасност“;
  - „Решаване на проблеми“.
5. Под **„специфични дигитални умения“** следва да се разбират дигиталните умения/компетентности, които са специфични за упражняването на конкретна професия/длъжност. Специфичните дигитални умения/компетентности също трябва да бъдат групирани в петте основни области на DigComp 2.1. В случай, че идентифицираните специфични дигитални умения/компетентности не попадат в обхвата на областите от DigComp 2.1, те се описват отделно и се обвързват само с препоръчителни нива на владеене - „основно“, „средно“, „напреднало“, „високо специализирано“. Идентифицираните специфични дигитални умения/ компетентности не трябва да дублират напълно и да се изчерпват само с посочените в DigComp 2.1. компетентности, които са общи за всички длъжности/професии, използващи ИКТ. Специфичните дигитални умения трябва да бъдат с конкретни наименования, по-тясно и детайлно разписани в зависимост от специфичните за длъжността задачи и използвани дигитални инструменти, софтуер, технологии и ресурси при тяхното изпълнение.
6. Обект (респонденти) на проучването и анализа на търсените общи и специфични дигитални умения/ компетентности в сектора са титуляри - лица заемащи ключови длъжности, техни преки ръководители и специалисти човешки ресурси. В проучването могат да бъдат включени и лица, имащи отношение към изследваните длъжности/професии - преподаватели ПГ и ВУ, експерти в НАПОО, експерти в ЦПО и др.
7. Инструментите, с които се осъществява изследването и анализа на търсените общи и специфични дигитални умения/ компетентности в сектора са онлайн анкета - Въпросник В-1, структурирано интервю - Въпросник В-2 и документален метод (Desk research).

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

8. **Анкетата - Въпросник В-1**, се провежда чрез онлайн платформа, която осигурява персонален достъп до въпросника на изследваните лица и автоматизирана обработка на резултатите от изследването. Въпросникът съдържа три блока проучвана информация:
- дигитални задачи, изпълнявани при упражняването на длъжността/ професията;
  - дигитални инструменти, технологии и ресурси, с които трябва да се умее да се работи с глед на характера на дигиталните задачи;
  - дигитални умения/компетентности, които трябва да се владеят за да бъдат изпълнявани успешно свързаните с упражняването на професията/длъжността задачи - сега и в перспектива (5 г.).

Структурирането и групирането на въпросите и отговорите в анкетата е осъществено в съответствие с посочените по-горе области на DigComp 2.1. Анкетата е анонимна. От изследваните лица се очаква да посочат дигиталните задачи, инструменти и технологии, които съответстват на функциите на длъжността/професията и да определят препоръчително ниво на владеене на съответните основни и специфични дигитални умения/компетентности. Въпросите са от „затворен тип“ - с представени варианти на отговор и опция за добавяне на информация по преценка на анкетираното лице. *От съществено значение за резултатите от изследването е идентифицирането и описването на специфичните за длъжността/ професията дигитални задачи и дигитални умения/компетентности, които са характерни и важни за изпълняваната работа.*

9. **Структурираното интервю - Въпросник В-2** се провежда непосредствено или онлайн, чрез платформа за виртуална комуникация (ZOOM и др.). Въпросите в интервюто се отнасят предимно за специфичните дигитални умения/компетентности, като се задават в стандартизиран формат и логична последователност, посочена във Въпросник В-2. За извличане на повече информация и доуточнения, интервюиращият може да задава и допълнителни въпроси. Продължителността на интервюто не трябва да надвишава 40 минути. На интервюираните лица (респондентите) трябва да се обясни, че интервюто отразява тяхното експертно мнение и, че остава анонимно, тъй като данните от него ще бъдат използвани в обобщен за сектора вид само за целите на проучването.
10. **Документалният метод (Desk research)** е инструмент за идентифициране, описване, обобщаване и интерпретиране на съществуващата в различни източници информация за потребностите от дигитални умения/компетентности на работната сила в сектора. Потенциалните източници на информация са посочени в Приложение 1 към Методическите изисквания. Резултатът от прилагането на документалния метод (в конкретното изследване) е изготвянето на списък от препоръчителни за сектора и ключовите длъжности/професии общи и специфични дигитални умения/компетентности.
11. Резултатите от изследването, чрез посочените по-горе инструменти, се документират и описват в следните формати:

**Работна таблица за описание на основните задачи на длъжността/професията - Приложение 7 към Методическите изисквания.**

Помощен инструмент към анализа на данните от изследването. Попълва се отделно за всяка изследвана длъжност/професия в сектора. Чрез работната таблица се установяват основните дигитални задачи характерни за съответната длъжност/професия. Задачите са предварително описани и структурирани по основни области на DigComp 2.1. Особено важно е да бъдат идентифицирани и допълнително описани и тези дигитални задачи, които не са в обхвата на областите по DigComp 2.1. Това дава възможност да бъдат установени специфичните за длъжността дигитални умения/компетентности. Работните таблици на отделните длъжности се съхраняват от секторния експертен екип и не се прилагат към крайния доклад.

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

**Работна карта за описание на търсени дигитални умения/компетентности по изследваните в сектора длъжности/професии - Приложение 8 към Методическите изисквания.**

Работен инструмент към анализа на данните от изследването. Попълва се отделно за всяка изследвана длъжност/професия в сектора. Чрез работната карта се установяват логичните връзки и взаимозависимости между дигитални задачи на длъжността/професията, ползвани в работата дигитални инструменти и технологии и изисквано (препоръчително) ниво на дигитални умения/компетентности (основни и специфични). Състои се от два блока (формата) информация:

Блок 1. включва съпоставка между:

- ✓ кратко описание на длъжността/професията;
- ✓ описание на основните трудови (дигитални) задачи характерни за нейното упражняване (установени с преходния инструмент - Работна таблица - задачи Приложение 7);
- ✓ търсени (изисквани) дигитални умения, необходими за изпълнение на основните трудови задачи - основни и специфични;
- ✓ дигитални инструменти, технологии и ресурси, с които трябва да умее да работи.

Блок 2. включва описание на:

- ✓ области на компетентност по DigComp2.1;
- ✓ фиксирани<sup>37</sup> общи дигитални умения/компетентности, групирани по области на DigComp2.1;
- ✓ идентифицирани специфични дигитални умения/компетентности, групирани по области на DigComp2.1 и специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp2.1;
- ✓ препоръчително ниво на владене на общите и специфичните дигитални умения/компетентности - няма потребност, основно, средно, напреднало, високо специализирано.

Работните карти на отделните длъжности се съхраняват от секторния експертен екип и не се прилагат към крайния доклад.

**Формат за представяне на обобщени резултати от изследването и анализа на търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности в сектора - Приложение 10 към Методическите изисквания.**

Официален формат за представяне в крайния доклад на резултатите от изследването и анализа на търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности в сектора. Резултатите се представят по отделните инструменти - онлайн анкета - Въпросник В-1, структурирано интервю - Въпросник В-2 и документален метод (Desk research).

Към всеки отделен инструмент, без Desk research, се описва:

- ✓ Наименование на инструмента и кратка аргументация за неговия избор;
- ✓ Списък на обхванатите в изследването длъжности/професии от сектора (наименование и код по НКПД);
- ✓ Описание на извадката в изследването, репрезентативност - брой респонденти по изследвани длъжности, брой обхванати предприятия, брой мъже, жени, професионален статус, образователно ниво, възраст.
- ✓ Описание на инструмента - общ брой въпроси (подвъпроси), брой затворени и отворени въпроси (подвъпроси);
- ✓ Област на компетентност по DigComp 2.1;
- ✓ Търсени (изисквани) **общ** дигитални умения/компетентности за длъжността/професията. Данните се пренасят от Работна карта за описание на търсени дигитални умения/компетентности по изследвани длъжности - Приложение 8 към Методическите изисквания;

<sup>37</sup> Предварително описани. Виж Приложение № 15 DigComp2.1 към Методическите изисквания

- ✓ Препоръчително ниво на владеене на търсените (изискваните) **общи** дигитални умения/компетентности. Данните се пренасят от Работна карта за описание на търсени дигитални умения/компетентности по изследвани длъжности - Приложение 8 към Методическите изисквания;
- ✓ Търсени (изисквани) **специфични** дигитални умения/компетентности за длъжността/професията. Данните се пренасят от Работна карта за описание на търсени дигитални умения/компетентности по изследвани длъжности - Приложение 8 към Методическите изисквания;
- ✓ Препоръчително ниво на владеене на търсените (изискваните) **специфични** дигитални умения/компетентности. Данните се пренасят от Работна карта за описание на търсени дигитални умения/компетентности по изследвани длъжности - Приложение 8 към Методическите изисквания.

Описанието на документалния метод (Desk research) включва:

- ✓ Наименование на метода и кратка аргументация за неговия избор;
- ✓ Описание на обхванатите източници на информация, свързана с потребностите, търсенето на дигитални умения/компетентности, брой и типология на анализирани документи (нормативни актове, международни, европейски, национални програмни документи, статистика, класификатори и речници на компетенции, стандарти и референтни рамки, изследвания, публикации в интернет и специализирани издания, доклади, браншови документи и анализи, фирмени документи - стратегии, програми, длъжностни характеристики, технологични изисквания и др.
- ✓ Списък на идентифицираните (чрез документален анализ) общи и специфични дигитални умения на работната сила в сектора.

12. Етапите и процедурите в провеждането на „Изследване и анализ на търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими на заетите лица за успешното изпълнение на ежедневните им задачи, свързани с професията/длъжността“, включват:

- Определяне на не по-малко от 5-7 професии/длъжности, които ще бъдат обект на изследване и анализ на търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности. Задължително в този обхват трябва да бъдат включени определените ключови за сектора длъжности;
- Конкретизиране задачите по реализирането на изследването и анализа; обучение в работата с инструментите; разпределение на отговорностите между членовете на експертния екип;
- Определяне на източници, набиране и запознаване с информация за определените ключови длъжности/професии. Особено внимание трябва да се обърне на длъжностни характеристики, технологични изисквания, фирмени програми за обучение, образователни изисквания, учебни планове и програми, Европейска рамка на дигиталните компетентности DigComp 2.1, MyCompetence, ESCO, e-Competence и др. Обобщаване, анализ на събраната информация и изготвяне на Списък на идентифицираните (чрез документален анализ) общи и специфични дигитални умения на работната сила в сектора.
- Пилотно тестване на инструментите на изследване - онлайн анкета - Въпросник В-1 и структурирано интервю - Въпросник В-2;
- Определяне на предприятията и респондентите, които ще вземат участие в изследването. За всяка отделна професия/длъжност - обект на изследване чрез **онлайн анкета - Въпросник В-1, трябва да се определят не по-малко от 4-ма респонденти**, от които три титуляри (заемащи) позицията, един пряк ръководител или специалист човешки ресурси. За всяка отделна професия/длъжност - обект на изследване, **чрез структурирано интервю - Въпросник В-2, трябва да се определят не по-малко от 2-ма бенефициенти**, от които един титуляр (заемащ) позицията и един пряк ръководител или специалист човешки ресурси. По преценка на секторния експертен екип интервюто могат да бъдат включени и лица, имащи

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

отношение към изследваните длъжности/професии - преподаватели ПГ и ВУ, експерти в НАПОО, експерти в ЦПО и др.

- Документиране, обобщаване и отразяване на резултатите от изследването в описаните по-горе формати: Работна таблица задачи - Приложение 7; Работна карта - Приложение 8; Официален формат за представяне - Приложение 10;
- Анализ на данните и извеждане на изводи в Раздел IV. На доклада, Подраздел А. „Изследване и анализ на търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими на зетите лица за успешното изпълнение на ежедневните им задачи, свързани с професията/длъжността“;
- Верифициране на резултатите от изследването и анализа на търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности със заинтересованите страни:
  - ✓ определяне и ангажиране на заинтересованите страни (участници в изследването, секторни, браншови експерти, специалисти по проучване и анализ на пазара на труда; специалисти по ИКТ; социални партньори, специалисти от системата на средното ПОО и от висшето образование и др.);
  - ✓ изпращане на резултатите от изследването до заинтересованите страни;
  - ✓ обобщаване на информацията от обратната връзка със заинтересованите страни и окончателно прецизиране на анализа.

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

## Приложение 7.

### ИНСТРУКЦИЯ за провеждане на „Изследване и анализ на предлаганите (реално притежаваните) общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими на заетите лица за успешното изпълнение на ежедневните им задачи, свързани с професията/длъжността. Установяване на дефицитите и потребностите от развитие на общите и специфичните дигитални умения/компетентности на работната сила“ в сектор „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“

1. Настоящата инструкция е създадена в съответствие с „Методология за установяване състоянието и потребностите от развитие на дигитални умения по икономически сектори“ на МТСП и Методическите изисквания за изпълнение на Дейност 1 от проекта, разработени от БСК.
2. Целта на инструкцията е да опише и поясни термините, инструментите и процедурите в изследването и анализа на предлаганите общи и специфични дигитални умения/компетентности в сектора.
3. Изследването има за цел да установи степента на владееене на основни и специфични дигитални умения/компетентности, както и да определи дефицитите и потребностите от по-нататъшно развитие на дигитални умения в работната сила на икономическия сектор.
4. Под **предлагани дигитални умения/компетентности** се разбира реалното ниво на владееене (притежаване) към настоящия момент на дигитални умения/компетентности, необходими за успешното изпълнение на работата и ежедневните задачи, свързани с упражняването на професията/длъжността.
5. Нивото на владееене, реалното състояние (притежаване) на предлаганите дигитални умения/компетентности се преценява на базата на идентифицираните и определените (в резултат от преходното изследване<sup>38</sup>), общи и специфични дигитални умения/компетентности.
6. Анализът и съпоставянето между препоръчително ниво и реално ниво на владееене, дава възможност да бъдат идентифицирани различията между търсените и предлаганите дигитални умения/компетентности, както и да бъдат определени **дефицитите в дигиталните умения** на работната сила в сектора (конкретно за изследваните ключови длъжности).
7. Под **„обща дигитални умения“** следва да се разбират дигиталните умения/компетентности, които са необходими за всяка длъжност/професия, използваща информационни и комуникационни технологии. Тези умения са определени в Европейска рамка за цифрова компетентност DigComp 2.1., като са описани и структурирани в пет основни области:
  8. „Информация и данни“;
  9. „Комуникация и сътрудничество“;
  10. „Създаване на дигитално съдържание“;
  11. „Безопасност“;
  12. „Решаване на проблеми“.
13. Под **„специфични дигитални умения“** следва да се разбират дигиталните умения/компетентности, които са специфични за упражняването на конкретна професия/длъжност. Специфичните дигитални умения/компетентности също са групирани в

<sup>38</sup> „Изследване и анализ на търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими на заетите лица за успешното изпълнение на ежедневните им задачи, свързани с професията/длъжността“ (Въпросник В-1 и Въпросник В-2, Резултати - Приложение 8 и Приложение 10)

петте основни области на DigComp 2.1. В случай, че идентифицираните специфични дигитални умения/компетентности не попадат в обхвата на областите от DigComp 2.1, те се описват отделно и се обвързват с препоръчителни нива на владееене - „основно“, „средно“, „напреднало“, „високо специализирано“.

14. Под „**препоръчително ниво на владееене**“ се разбира петстепенната скала за препоръчителни нива на владееене, представена в DigComp 2.1 (Въпросник В-1). Под „**реално ниво на владееене**“ се разбира петстепенната скала за реални нива на владееене, представена в DigComp 2.1 (Въпросник С-1).
15. Обект (респонденти) на проучването и анализа на предлаганите общи и специфични дигитални умения/компетентности в сектора са титуляри - лица заемащи изследваните ключови длъжности, техни преки ръководители и специалисти човешки ресурси.
16. Инструментите, с които се осъществява изследването и анализа на търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности в сектора са **анкета - Въпросник С-1 и документален метод (Desk research)**.
17. Преди да бъде предоставен официален достъп на респондентите до анкетата **Въпросник С-1** е необходимо тя да бъде тествана и ако се налага, допълнително прецизирана. Въпросникът С-1 набира информация за:
18. нива на владееене на **общите** дигитални умения/компетентности, които са изисквани при упражняването на професията/длъжността;
19. нива на владееене на **специфичните** дигитални умения/компетентности, които са изисквани при упражняването на професията/длъжността;
20. причини за съществуващите пропуски и разминаване между търсени и предлагани дигитални умения/компетентности на пазара на труда.
21. **Общите** дигитални умения/компетентности във Въпросник С-1 са **предварително определени**, структурирани и групирани в съответствие с областите на компетентност по DigComp 2.1. **Специфичните** за длъжността/професията дигитални умения/компетентности, трябва да се определят и включат във Въпросник С-1 от секторният експертен екип на основата на анализ и прецизиране на резултатите от преходното изследване<sup>39</sup>.
22. Анкетата е анонимна. Въпросите са от „затворен тип“ - с представени варианти (скала) на отговор. От изследваните лица се очаква да посочат реалните нива на владееене на определените във въпросника основни и специфични дигитални умения/компетентности, както и да определят причините за дефицитите.
23. **Документалният метод (Desk research)** е инструмент за идентифициране, описване, обобщаване и интерпретиране на съществуващата в различни източници информация за степента на владееене и дефицитите в дигиталните умения/компетентности на работната сила в сектора. Потенциалните източници на информация са посочени в Приложение 1 към Методическите изисквания. Резултатът от прилагането на документалния метод (в конкретното изследване) е **описание на дефицитите в дигиталните умения на работната сила в сектора и анализ на факторите и причините за тяхното възникване**.
24. Резултатите от изследването, чрез посочените по-горе инструменти, се документират и описват в следните формати:

**„Таблица за представяне на резултатите от изследването на предлаганите (притежаваните) общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими за**

<sup>39</sup> „Изследване и анализ на търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими на заетите лица за успешното изпълнение на ежедневните им задачи, свързани с професията/длъжността“ (Въпросник В-1 и Въпросник В-2. Резултати - Приложение 10)

**успешното изпълнение на трудовите задачи и задължения за конкретна, отделна професия/длъжност“. Приложение 13 към Методическите изисквания.**

Работен инструмент към анализа на данните от изследването. Попълва се отделно за всяка изследвана длъжност/професия в сектора. Чрез таблицата се установява посоченото от респондентите реално ниво на владееене на общите и специфичните дигитални умения/компетентности за конкретната изследвана длъжност. При различие в отговорите на анкетираните лица за притежаваното ниво на владееене на конкретно умение/компетентност и за конкретна длъжност, се посочва по-ниското ниво. Таблиците за притежаваните (предлаганите) дигитални умения на отделните длъжности се съхраняват от секторния експертен екип и не се прилагат към крайния доклад.

**„Формат за представяне на обобщени резултати от изследването и анализа на общите и специфични дигитални умения/компетентности, притежавани от заетите лица“ - Приложение 14 към Методическите изисквания.**

Официален формат за представяне в крайния доклад на резултатите от изследването и анализа на предлаганите (притежаваните) общи и специфични дигитални умения/компетентности в сектора. Резултатите се представят по отделните инструменти - анкета - Въпросник С-1 и документален метод (Desk research).

Описание на резултатите от изследването с Въпросник С-1 включва:

- ✓ Наименование на инструмента и кратка аргументация за неговия избор;
- ✓ Списък на обхванатите в изследването длъжности/професии от сектора (наименование и код по НКПД);
- ✓ Описание на извадката в изследването, репрезентативност - брой респонденти по изследвани длъжности, брой обхванати предприятия, брой мъже, жени, професионален статус, образователно ниво, възраст.
- ✓ Описание на инструмента - общ брой въпроси (подвъпроси), брой затворени и отворени въпроси (подвъпроси);
- ✓ Посочване на резултатите за всяка отделна изследвана длъжност - област на компетентност по DigComp 2.1, нива на владееене на общите и специфичните дигитални умения/компетентности, изисквани при упражняването на професията/длъжността. Данните се пренасят от таблицата в Приложение 13 към Методическите изисквания.

Описание на документалния метод (Desk research) включва:

- ✓ Наименование на метода и кратка аргументация за неговия избор;
- ✓ Описание на обхванатите източници на информация, свързана с проблемите и дефицитите в нивото на владееене на дигиталните умения/компетентности от работната сила в сектора. Брой и типология на анализирани документи (статистика, изследвания, публикации в интернет и специализирани издания, доклади, браншови документи и анализи, фирмени документи - резултати от атестиране и оценка на компетенциите на персонала);
- ✓ Описание на дефицитите в дигиталните умения на работната сила в сектора и анализ на факторите и причините за тяхното възникване.

**Карта за оценка на дигиталните умения (КОДУ) на отделна професия/ длъжност - Приложение 12 към Методическите изисквания.**

Унифициран формат на работен документ за идентифициране на потребностите от общи и специфични дигитални умения/компетентности по икономически дейности/сектори. Разработва се по-отделно, за всяка една от изследваните ключови длъжности в сектора. Съпоставя данните за препоръчителното ниво на владееене с данните за реално ниво на владееене на общите и специфичните дигитални умения/компетентности, необходими за упражняването на съответната професия/длъжност. На основата на констатираните в КОДУ различия между търсени и предлагани

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

дигитални умения, се идентифицират и анализират дефицитите и се оценяват потребностите от развитие на дигитални умения по ключови за сектора професии/длъжности. КОДУ за отделните професии/длъжности се съхранява от секторния екип и не се прилага към окончателния доклад.

В Картата за оценка на дигиталните умения (КОДУ) на отделна професия/ длъжност се описва:

- ✓ Наименование и код по НКПД на професията/длъжността;
- ✓ Препоръчително ниво и реално ниво на владеене на общите и специфичните за длъжността/професията дигитални умения/ компетентности по области, съгласно DigComp 2.1;
- ✓ Констатиране различия между препоръчително и реално ниво на владеене на общите и специфичните за длъжността/професията дигитални умения/компетентности;
- ✓ Количествен и качествен анализ на дефицитите в общите и специфичните дигитални умения/компетентности - изводи от количествения анализ, причини за възникване на дефицитите, препоръчителни мерки за преодоляване на дефицитите в т.ч. и обучение. Като основа за осъществяване на количествения и качествения анализ, могат да бъдат данните от отговорите на анкетираните лица на въпрос №7 от Въпросник С-1, на въпроси №5, №6, №7, №8, №9, №10, №12 от Въпросник А-1, на въпроси №1, №7, №8, №9, №10 от Въпросник А-2.

### Обобщена за сектора Карта за оценка на дигиталните умения (КОДУ) на професии/длъжности - Приложение 12 към Методическите изисквания.

Официален, обобщен формат на работен документ за идентифициране на потребностите от общи и специфични дигитални умения/компетентности по икономически дейности/сектори. Разработва се аналогично на преходния документ, като данните от КОДУ на всяка от изследваната длъжност/професия се пренасят в обобщената за сектора КОДУ. Прилага се към окончателния доклад.

13. Етапите и процедурите в провеждането на „Изследване и анализ на предлаганите общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими на заетите лица за успешното изпълнение на ежедневните им задачи, свързани с професията/длъжността“, включват:

- Определяне на не по-малко от 5 професии/длъжности, които ще бъдат обект на изследване и анализ на предлаганите общи и специфични дигитални умения/компетентности. Задължително в този обхват трябва да бъдат включени определените ключови за сектора длъжности;
- Конкретизиране задачите по реализирането на изследването и анализа; обучение в работата с инструментите; разпределение на отговорностите между членовете на експертния екип;
- Определяне на източници, набиране и запознаване с информация за дефицитите в дигиталните умения на работната сила в сектора. определените ключови длъжности/професии. Особено внимание трябва да се обърне на източници, като статистика, изследвания, публикации в интернет и специализирани издания, доклади, браншови документи и анализи, фирмени документи - резултати от атестиране и оценка на компетенциите на персонала. Изготвя се описание на дефицитите в дигиталните умения на работната сила в сектора и анализ на факторите и причините за тяхното възникване
- Пилотно тестване на инструмента на изследване - анкета - Въпросник С-1;
- Изготвяне и валидиране на КОДУ съгласно изискванията в Приложение 12 към Методическите изисквания;
- Определяне на предприятията и респондентите, които ще вземат участие в изследването. За всяка отделна професия/длъжност - обект на изследване чрез анкета - Въпросник С-1, трябва да се определят не по-малко от 2-ма респонденти, които са титуляри - заемащи позицията,

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

- Документиране, обобщаване и отразяване на резултатите от изследването в описаните по-горе формати: Таблица - Приложение 13; Обобщен за сектора формат - Приложение 13; КОДУ на отделните професии/длъжности - Приложение 12; Обобщена за сектора КОДУ - Приложение 12.
- Анализ на данните и извеждане на изводи в Раздел IV. на доклада, Подраздел В. „Изследване и анализ на предлаганите общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими за успешното изпълнение на трудовите задачи и задължения на лицата, заемащи изследваните длъжности/професии. Установяване на дефицитите и потребностите от развитие в дигиталните умения“;
- Верифициране на резултатите от изследването и анализа на търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности и на данните в КОДУ със заинтересованите страни:
  - ✓ определяне и ангажиране на заинтересованите страни (участници в изследването, секторни, браншови експерти, специалисти по проучване и анализ на пазара на труда; специалисти по ИКТ; социални партньори, специалисти от системата на средното ПОО и от висшето образование и др.);
  - ✓ изпращане на резултатите от изследването до заинтересованите страни;
  - ✓ провеждане на секторна кръгла маса с представители на заинтересованите страни;
  - ✓ обобщаване на информацията от обратната връзка със заинтересованите страни и окончателно прецизиране на анализа.

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

## Приложение 8.

Обобщени резултати от изследването и анализа на търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими на заетите лица за успешното изпълнение на ежедневните им задачи, свързани с професията/длъжността“ в сектор „47 Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“

Инструмент за изследване № 1	Метод „Онлайн анкета“ - Въпросник В-1		
Аргументация на избора на инструмента „Онлайн анкета“	Анкетният метод е избран като инструмент, подходящ за събиране и обработка на големи количества данни, за извършване на количествен и качествен анализ за въпроси от „затворен“ и „отворен“ тип. Възможността за попълване в онлайн среда дава възможност на респондентите да изразят мнението си в удобно за тях време и място. Въпросникът осигурява анонимност на респондента. Събират се само демографски данни от респондентите.		
Списък на обхванатите длъжности/професии	Управител, супермаркет Специалист, доставки Мениджър покупки/продажби Продавач-консултант Оператор, въвеждане на данни		
Описание на извадката - брой респонденти, брой предприятия, брой мъже, жени, професионален статус, образователно ниво, възраст и пр.	В процеса на изследване беше обхваната извадка от общо от 23 респонденти за петте ключови длъжности /титуляри на длъжностите, преки ръководители и ЧР мениджъри/ от 6 предприятия в сектора. Като демографски характеристики извадката включваше - 14 мъже, 9 жени; от тях 18 - с висше образование, 5 - със средно; 12 респонденти са във възрастовия диапазон /27-39/, 10 - са в диапазона /40 - 54/, 1 - е в диапазона /18-26/.		
Въпроси в анкетната карта (въпросник за експертна оценка)	Общ брой въпроси	Брой „затворени“ въпроси	Брой „отворени“ въпроси
	22	10	12

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



2.2. Споделяне чрез дигитални технологии			X		
2.3. Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии	X				
2.4. Сътрудничество чрез дигитални технологии			X		
2.5. Онлайн етикет				X	
2.6. Управление на дигиталната идентичност	X				
Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание					
3.1. Разработване на дигитално съдържание		X			
3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание			X		
3.3. Авторско право и лицензи	X				
3.4. Програмиране	X				
Област на компетентност 4: Безопасност					
4.1. Защита на устройства	X				

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

	4.2. Защита на личните данни и поверителност			X		
	4.3. Защита на здравето и благосъстоянието			X	X	
	4.4. Защита на околната среда					
	Област на компетентност 5: Решаване на проблеми				X	
	5.1. Решаване на технически проблеми					
	5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения	X		X		
	5.3. Креативно използване на дигиталните технологии					
	5.4. Идентифициране на пропуски в дигиталната компетентност. Търсене на възможности за собствено развитие	X			X	
	<b>Търсени специфични дигитални умения/компетентности</b>	<b>Препоръчително ниво на владеење</b>				
		<b>Основно</b>	<b>Средно</b>	<b>Напреднало</b>	<b>Високо специализирано</b>	

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

Описват се по области на компетентност и препоръчително ниво на владеење на основата на Приложение 8. „Работна карта за описание на търсени дигитални умения/компетентности по изследваните длъжности/професии, свързани с рамката DigComp 2.1“ - Формат 2. Специфичните за длъжността/професията дигитални умения, които не попадат в обхвата на областите по DigComp 2.1, се описват отделно, като за всяко от тях се посочва ниво на владеење. От препоръчителните нива на владеење, отпада „Няма потребност от дигитални умения“.

<p><b>Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни:</b></p>				
<p>Анализиране на голям обем данни и изготвяне на прогнози</p>			X	
<p><b>Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество:</b></p>				
<p><b>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</b></p>				
<p><b>Област на компетентност 4: Безопасност</b></p> <p>Активно разпознаване и диференциране по степен на заплахите за безопасността на личните данни</p>		X		
<p><b>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</b></p> <p>Извършва оценки на работата със специфичните програми /системи на организацията за бизнес процесите с цел оптимизиране на работата с тях</p>			X	
<p><b>Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp 2.1</b></p>				



	<p>2.5. Онлайн етикет</p> <p>2.6. Управление на дигиталната идентичност</p> <p>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</p> <p>3.1. Разработване на дигитално съдържание</p> <p>3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание</p> <p>3.3. Авторско право и лицензи</p> <p>3.4. Програмиране</p> <p>Област на компетентност 4: Безопасност</p> <p>4.1. Защита на устройства</p> <p>4.2. Защита на личните данни и поверителност</p> <p>4.3. Защита на здравето и благосъстоянието</p> <p>4.4. Защита на околната среда</p> <p>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</p> <p>5.1. Решаване на технически проблеми</p> <p>5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения</p> <p>5.3. Креативно използване на дигиталните технологии</p> <p>5.4. Идентифициране на пропуски в дигиталната компетентност</p>		<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p>	
	<b>Търсени специфични дигитални умения/компетентности</b>	<b>Препоръчително ниво на владеее</b>				
		<b>Основно</b>	<b>Средно</b>	<b>Напреднало</b>	<b>Високо специализирано</b>	
<p><i>Описват се по области на компетентност и препоръчително ниво на владеее на основата на Приложение 8. „Работна карта за описание на търсени дигитални умения/компетентности по изследваните длъжности/професии, свързани с рамката DigComp 2.1“ - Формат 2. Специфичните за длъжността/професията дигитални умения, които не попадат в обхвата на областите по DigComp 2.1, се описват отделно, като за всяко от тях се посочва ниво на владеее. От препоръчителните нива на владеее, отпада „Няма потребност от дигитални умения“.</i></p>						

	<p><u>Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни:</u></p> <p>Класифицира информацията с помощта на файлове и папки, за да улесни намирането и</p> <p>Оценява валидността и надеждността на информацията с помощта на създадени критерии</p> <p><u>Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество:</u></p> <p>Използва инструменти за сътрудничество(споделени документи) файлове , създадени от друг.</p> <p>Използва разширени функции на средствата за комуникация</p> <p><u>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</u></p> <p>Създава сложно цифрово съдържание(таблици, текст, графики)</p> <p><u>Област на компетентност 4: Безопасност</u></p> <p>Умее да защитава устройствата с които работи с антивирусни програми</p> <p><u>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</u></p> <p>Разпознава рутинен технически проблем при работа с устройства и използване на дигитална среда и го разрешава</p> <p><u>Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по</u></p>		<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	
--	--	--	-------------------------------------	----------------------------	--

DigComp 2.1 - няма

--	--	--	--	--	--

Наименование на професията/ длъжността	Област на компетентност по DigComp 2.1 и дигитални умения/компетентности	Препоръчително ниво на владение				
		Няма потребност от дигитални умения (=0)	Основно (=1/2)	Средно (=3/4)	Напреднало (=5/6)	Високо специализирано (=7/8)
Мениджър покупки и продажби НКПД 12216003	<b>Търсени общи дигитални умения/компетентности</b>					
	<i>За всяка професия/ длъжност, включена в изследването на търсените дигитални умения/компетентности с този инструмент и за всяка област по DigComp 2.1 следва да се маркират кои от изброените дигитални умения/компетентности съответстват и на кое ниво се препоръчва да бъдат притежавани от заетите лица. Описват се на основата на Приложение 8. „Работна карта за описание на търсени дигитални умения/компетентности по изследваните длъжности/професии, свързани с рамката DigComp 2.1“ - Формат 2.</i>					
	Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни  1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание  1.2. Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание				X	X

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

	<p>1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание</p> <p>Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество</p> <p>2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии</p> <p>2.2. Споделяне чрез дигитални технологии</p> <p>2.3. Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии</p> <p>2.4. Сътрудничество чрез дигитални технологии</p> <p>2.5. Онлайн етикет</p> <p>2.6. Управление на дигиталната идентичност</p> <p>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</p> <p>3.1. Разработване на дигитално съдържание</p> <p>3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание</p> <p>3.3. Авторско право и лицензи</p>	X		X	X	
--	---	---	--	---	---	--

	<p>3.4. Програмиране</p> <p>Област на компетентност 4: Безопасност</p> <p>4.1. Защита на устройства</p> <p>4.2. Защита на личните данни и поверителност</p> <p>4.3. Защита на здравето и благосъстоянието</p> <p>4.4. Защита на околната среда</p> <p>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</p> <p>5.1. Решаване на технически проблеми</p> <p>5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения</p> <p>5.3. Креативно използване на дигиталните технологии</p> <p>5.4. Идентифициране на пропуски в дигиталната компетентност</p>	<p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	
--	--	----------	----------------------------	----------	----------------------------	--

					X	
--	--	--	--	--	---	--

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

	Търсени специфични дигитални умения/компетентности	Препоръчително ниво на владееене			
		Основно	Средно	Напреднало	Високо специализирано
<p>Описват се по области на компетентност и препоръчително ниво на владееене на основата на Приложение 8. „Работна карта за описание на търсени дигитални умения/компетентности по изследваните длъжности/професии, свързани с рамката DigComp 2.1“ - Формат 2. Специфичните за длъжността/професията дигитални умения, които не попадат в обхвата на областите по DigComp 2.1, се описват отделно, като за всяко от тях се посочва ниво на владееене. От препоръчителните нива на владееене, отпада „Няма необходимост от дигитални умения“.</p>					
<p><b>Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни:</b></p> <p>Работа със софтуер за управление на наличности /складов/</p> <p>Генериране на автоматични процеси за проследяване на данни за клиентски навици, продажби и наличности в магазините</p>				X	
<p><b>Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество:</b></p> <p>Работа със специализиран софтуер на организацията за вътрешна комуникация</p>			X		

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

Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание				
Област на компетентност 4: Безопасност				
Област на компетентност 5: Решаване на проблеми				
Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp 2.1				

Наименование на професията/ длъжността	Област на компетентност по DigComp 2.1 и дигитални умения/компетентности	Препоръчително ниво на владее				
		Няма потребност от дигитални умения (=0)	Основно (=1/2)	Средно (=3/4)	Напреднало (=5/6)	Високо специализирано (=7/8)
Продавач- консултант НКПД 52232001	<b>Търсени общи дигитални умения/компетентности</b>					
<p><i>За всяка професия/ длъжност, включена в изследването на търсените дигитални умения/ компетентности с този инструмент и за всяка област по DigComp 2.1 следва да се маркират кои от изброените дигитални умения/ компетентности съответстват и на кое ниво се препоръчва да бъдат притежавани от заетите лица. Описват се на основата на Приложение 8. „Работна карта за описание на търсени дигитални умения/ компетентности по изследваните длъжности/ професии, свързани с рамката DigComp 2.1“ - Формат 2.</i></p>						
Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни						
1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание				X		

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

1.2. Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание			X		
1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание			X		
Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество					
2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии					X
2.2. Споделяне чрез дигитални технологии					X
2.3. Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии	X				
2.4. Сътрудничество чрез дигитални технологии			X		
2.5. Онлайн етикет					
2.6. Управление на дигиталната идентичност					
Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание	X				
3.1. Разработване на дигитално съдържание					X
3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание					
3.3. Авторско право и лицензи	X		X		
3.4. Програмиране	X				
Област на компетентност 4: Безопасност					
4.1. Защита на устройства					
4.2. Защита на личните данни и поверителност					
4.3. Защита на здравето и благосъстоянието			X		
4.4. Защита на околната среда	X		X		
Област на компетентност 5: Решаване на проблеми					X
5.1. Решаване на технически проблеми					



<p>Област на компетентност 4: Безопасност</p> <p>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</p> <p>Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp 2.1</p>				
---	--	--	--	--

Наименование на професията/ длъжността	Област на компетентност по DigComp 2.1 и дигитални умения/компетентности	Препоръчително ниво на владееене				
		Няма потребност от дигитални умения (=0)	Основно (=1/2)	Средно (=3/4)	Напреднало (=5/6)	Високо специализирано (=7/8)
Оператор, въвеждане на данни НКПД 41321001	<b>Търсени общи дигитални умения/компетентности</b>					
	За всяка професия/ длъжност, включена в изследването на търсените дигитални умения/ компетентности с този инструмент и за всяка област по DigComp 2.1 следва да се маркират кои от изброените дигитални умения/ компетентности съответстват и на кое ниво се препоръчва да бъдат притежавани от заетите лица. Описват се на основата на Приложение 8. „Работна карта за описание					

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

на търсени дигитални умения/компетентности по изследваните длъжности/професии, свързани с рамката DigComp 2.1“ - Формат 2.					
Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни					
1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание			X		
1.2. Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание				X	
1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание				X	
Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество					
2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии				X	
2.2. Споделяне чрез дигитални технологии			X		
2.3. Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии			X		
2.4. Сътрудничество чрез дигитални технологии			X		
2.5. Онлайн етикет			X		
2.6. Управление на дигиталната идентичност				X	
Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание					
3.1. Разработване на дигитално съдържание			X		
3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание			X		
3.3. Авторско право и лицензи	X				
3.4. Програмиране	X				
Област на компетентност 4: Безопасност					
4.1. Защита на устройства					
4.2. Защита на личните данни и поверителност			X		
4.3. Защита на здравето и благосъстоянието				X	
4.4. Защита на околната среда	X				

	<p>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</p> <p>5.1. Решаване на технически проблеми</p> <p>5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения</p> <p>5.3. Креативно използване на дигиталните технологии</p>		X															
	<p><b>Търсени специфични дигитални умения/компетентности</b></p> <p>Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни:</p> <p>Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество:</p> <p>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4" data-bbox="1319 384 2148 432">Препоръчително ниво на владееене</th> </tr> <tr> <th data-bbox="1319 432 1538 496">Основно</th> <th data-bbox="1538 432 1671 496">Средно</th> <th data-bbox="1671 432 1872 496">Напреднало</th> <th data-bbox="1872 432 2148 496">Високо специализирано</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1319 496 2148 651"> <p><i>Описват се по области на компетентност и препоръчително ниво на владееене на основата на Приложение 8. „Работна карта за описание на търсени дигитални умения/компетентности по изследваните длъжности/професии, свързани с рамката DigComp 2.1“ - Формат 2. Специфичните за длъжността/професията дигитални умения, които не попадат в обхвата на областите по DigComp 2.1, се описват отделно, като за всяко от тях се посочва ниво на владееене. От препоръчителните нива на владееене, отпада „Няма потребност от дигитални умения“.</i></p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1319 651 1538 1273"></td> <td data-bbox="1538 651 1671 1273"></td> <td data-bbox="1671 651 1872 1273"></td> <td data-bbox="1872 651 2148 1273"></td> </tr> </tbody> </table>	Препоръчително ниво на владееене				Основно	Средно	Напреднало	Високо специализирано	<p><i>Описват се по области на компетентност и препоръчително ниво на владееене на основата на Приложение 8. „Работна карта за описание на търсени дигитални умения/компетентности по изследваните длъжности/професии, свързани с рамката DigComp 2.1“ - Формат 2. Специфичните за длъжността/професията дигитални умения, които не попадат в обхвата на областите по DigComp 2.1, се описват отделно, като за всяко от тях се посочва ниво на владееене. От препоръчителните нива на владееене, отпада „Няма потребност от дигитални умения“.</i></p>							
Препоръчително ниво на владееене																		
Основно	Средно	Напреднало	Високо специализирано															
<p><i>Описват се по области на компетентност и препоръчително ниво на владееене на основата на Приложение 8. „Работна карта за описание на търсени дигитални умения/компетентности по изследваните длъжности/професии, свързани с рамката DigComp 2.1“ - Формат 2. Специфичните за длъжността/професията дигитални умения, които не попадат в обхвата на областите по DigComp 2.1, се описват отделно, като за всяко от тях се посочва ниво на владееене. От препоръчителните нива на владееене, отпада „Няма потребност от дигитални умения“.</i></p>																		





	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Осъществява контрол и управление на всички административни процеси чрез проследяване на движението на информацията чрез използването на функционалностите на интегриран софтуер за управление /ERP система и други видове специализиран софтуер/</li> <li>• Извършва оценки на работата на персонала в дигитална среда за оценка на нуждите от обучение и изграждане на кариерно развитие</li> <li>• Следи и анализира цифрови статистически и финансови данни, управлението на бюджетите в различни модули на интегрираната система за управление на бизнес процеси с цел рентабилност на магазина и постигане на целите /показателите за продажби /KPI/.</li> <li>• Идентифицира грешки, като влиза в специализиран софтуер и/или модул , проследява и извършва ежедневен контрол на разнородна информация за управление</li> </ul> <p><b>Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Използва средства за електронна комуникация /имейл, онлайн платформи, вътрешна мрежа за фирмена комуникация/ за взаимодействие и размяна на документи, файлове, информация, споделяне на проблеми ежедневно.</li> <li>• Взаимодейства с колеги в прилагането на всички нормативни уредби и стандарти, следи и контролира спазването на документи и отчети в интегрираната система за управление</li> </ul>			<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	
--	---	--	--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Използва функционалностите на онлайн платформа за обучения</li> <li>• Подготвя презентации, като използва специализиран софтуер /офис пакет/</li> <li>• Следва нормите за коректно поведение в онлайн среда, взаимодейства коректно и спазва правилата на комуникацията с вътрешно фирмени и външни заинтересовани страни</li> </ul> <p><b>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Създава отчети, презентации, доклади, като изготвя, преработва и съхранява дигитално съдържание в структуриран вид (таблици, графики, текст, снимки)</li> <li>• Усъвършенства и интегрира информацията в дигиталното съдържание, като използва модули на интегрираната система за управление и контрол на бизнес процеси и офис пакет.</li> </ul> <p><b>Област на компетентност 4: Безопасност:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Използва пароли за защита на устройствата и дигиталното съдържание, следи за спазване на мерките за безопасност и сигурност при работа в дигитална среда.</li> </ul>		<p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	
--	---	--	-------------------	----------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Контролира риска за сигурността на информацията при работа в онлайн среда, диференцира злонамерени имейли, съдържание и незащитени интернет страници с висок риск.</li> <li>• Използва антивирусни пакети и системи за защита на информацията утвърдени в компанията, като може да извършва превантивни действия.</li> <li>• Съхранява и възпроизвежда важна информация, дигитално съдържание в дигитален архив в съответствие с установените политика и правила</li> <li>• Обработва критично информацията, която споделя и с която работи, за да не допусне изтичане на лични данни и поверителна информация</li> <li>• Идентифицира рисковете при работа с онлайн съдържание за физическото и психическото здраве, следи за предотвратяването на възможни опасности в организацията.</li> <li>• Участва в създаването и спазването на фирмени политики за намаляване на вредите от въздействието на дигиталните технологии върху околната среда</li> </ul>		X	X	
				X	
				X	
				X	
			X		
				X	
				X	

	<p><b>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Получава в дигитална среда информация за всички проблеми, които възникват от персонала или клиенти (специфични проблеми, оплаквания) и споделя информация за решението им.</li> <li>Идентифицира проблеми при работата със специализиран софтуер за управление на каси, подпомага служителите на каса в отстраняването им</li> </ul> <p>Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp 2.1:</p>			X	
--	--	--	--	---	--

Наименование на професията/ длъжността	Област на компетентност по DigComp 2.1 и дигитални умения/компетентности	Препоръчително ниво на владееене			
		Основно	Средно	Напреднало	Високо специализирано
Мениджър покупки и продажби НКПД 12216003	<b>Търсени специфични дигитални умения/компетентности</b>				
	<p><i>Разписват се аналогично на Инструмент №1. Описват се по области на компетентност и препоръчително ниво на владееене на основата на Приложение 8. „Работна карта за описание на търсени дигитални умения/ компетентности по изследваните длъжности/ професии, свързани с рамката DigComp 2.1“ - Формат 2. Специфичните за длъжността/ професията дигитални умения, които не попадат в обхвата на областите по DigComp 2.1, се описват отделно, като за всяко от тях се посочва ниво на владееене. От препоръчителните нива на владееене, отпада „Няма необходимост от дигитални умения“.</i></p>				
	<p><b>Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Търси, филтрира и обработва данни по категории и параметри на продуктови групи в интернет от множество източници, като използва уеб браузъри</li> </ul>			X	

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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализира, критично оценява данни и информация като извършва и проверка на достоверността на данните</li> <li>• Извършва калкулации в специализирани софтуери за оценка на условия /видове продукти в съответствие с категорията, цени, срокове/, при водене на преговори за покупка.</li> <li>• Извършва обработка на данни от специализирани пазарни анализи, проучвания на продуктови категории като използва софтуер и техники за анализ на данни в дигитална среда</li> <li>• Актуализира бази данни, като включва и изключва данни по собствена преценка според конкретни параметри</li> </ul> <p><b>Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Използва средства за електронна комуникация /имейл, онлайн платформи/ както и вътрешна мрежа за информация и взаимодействие/ за размяна на документи, файлове, информация, споделяне на проблеми на ежедневна база.</li> <li>• Осъществява срещи в електронна среда чрез различни онлайн платформи за видео и аудиовръзка като в тях взаимодейства с колеги и партньори за споделяне на знание, данни.</li> <li>• Използва функционалностите на онлайн платформи за обучения</li> </ul>			<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>x</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p>
--	---	--	--	---	-------------------

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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подготвя презентации, като използва специализиран софтуер /офис пакет/</li> <li>• Следва нормите за коректно поведение в онлайн среда, взаимодейства коректно и спазва правилата на комуникацията с вътрешно фирмени и външни заинтересовани страни</li> </ul> <p><b>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Преработва и съхранява дигитално съдържание, променя и усъвършенства информацията, като я класифицира и съхранява за повторна употреба</li> <li>• Съхранява цифрово съдържание в подходящ формат, записва, редактира, възпроизвежда информация</li> <li>• Изчислява, сортира и форматира цифрова информация в електронни таблици като използва формули за изчисления и визуализация на дигитална информация</li> <li>• Изготвя и структурира цифрова информация в таблици, графики, текст, снимки при изготвяне на презентации и отчети</li> </ul> <p><b>Област на компетентност 4: Безопасност:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Контролира рисковете за сигурността при работа в онлайн среда, диференцира злонамерени имейли, съдържание и незащитени интернет страници с висок риск.</li> </ul>			<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	
--	---	--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обработка критично информацията, с която работи и споделя, за да не допусне изтичане на лични данни и поверителна информация</li> <li>• Идентифицира рисковете при работа с онлайн съдържание за физическото и психическото здраве</li> <li>• Разбира рисковете при въздействието на дигиталните технологии върху околната среда и работи за ограничаването на тези тенденции, като участва във фирмени политики за намаляване на вредите</li> <li>• Съхранява важна информация, дигитално съдържание в дигитален архив</li> <li>• Използва системите за защитни стени и антивирусни пакети утвърдени в компанията, извършва превантивни действия.</li> <li>• Използва пароли за защита на устройствата и дигиталното съдържание, променя паролите си</li> </ul> <p><b>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Установява и диференцира конкретни технически проблеми в работата си в дигитална среда /в софтуера, в устройствата, с които работи</li> </ul>		<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>		
--	---	--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Идентифицира свои дефицити в дигиталната си компетентност и търси възможности своевременно да подобри и актуализира знанията си</li> </ul>				
	<p>Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp 2.1:</p>				

Наименование на професията/ длъжността	Област на компетентност по DigComp 2.1 и дигитални умения/компетентности	Препоръчително ниво на владене			
		Основно	Средно	Напреднало	Високо специализирано
Специалист, доставки НКПД 33233005	<b>Търсени специфични дигитални умения/компетентности</b>				
	<i>Разписват се аналогично на Инструмент №1. Описват се по области на компетентност и препоръчително ниво на владене на основата на Приложение 8. „Работна карта за описание на търсени дигитални умения/компетентности по изследваните длъжности/професии, свързани с рамката DigComp 2.1“ - Формат 2. Специфичните за длъжността/професията дигитални умения, които не попадат в обхвата на областите по DigComp 2.1, се описват отделно, като за всяко от тях се посочва ниво на владене. От препоръчителните нива на владене, отпада „Няма необходимост от дигитални умения“.</i>				
	<p><b><u>Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни:</u></b></p> <p>Използва разширени функции на съвременни интернет търсачки за нуждите на работата</p> <p>Анализира информация с помощта на електронни таблици- сортира, филтрира и изчислява данни, помага за манипулиране на числени данни с вградени формули и функции</p> <p>Използва мобилни технологии за проверка на имейл, търсене на информация, добавяне на бележки, търсене в интернет</p>			X	

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

	<p>Използва компютърни софтуерни системи за попълване на инвентара и следене на наличности</p> <p>Записва и съхранява в различни формати цифрово съдържание (текст, изображения, аудио, видео, веб страници) по класифициран начин, използвайки файлове и папки</p> <p>Въвежда информация за доставки, цени, условия за транспорт в електронни таблици и бази данни</p> <p>Извлича и актуализира от бази данни структурирана информация във формат удобен за разчитане на фактури, разписки, заявки, трансфери, цени и условия за доставка</p> <p>Съхранява цифрова информация за покупки(информация за доставчици, оферти, наличности, поръчки) на различни електронни носители</p> <p><b><u>Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество:</u></b></p> <p>Използва офисни инструменти за обмен на информация и файлове - различните FTP мениджър, имейл приложения и софтуери за директен обмен между потребители</p> <p>Използва разширени функции на софтуер за аудио и видео разговори с клиенти</p> <p>Прилага разнообразни комуникационни инструменти(електронни календари, електронни таблици, онлайн проверки)за работа с доставчици и клиенти</p> <p><b><u>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</u></b></p> <p>Оформя поръчки за покупки със специализиран софтуер</p>		X	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p>
--	--	--	---	---	-------------------

	<p>и уеб базирани платформи</p> <p>Създава цифрово съдържание(таблици, изображения, аудио файлове), използвайки дигитални инструменти</p> <p><b><u>Област на компетентност 4: Безопасност</u></b></p> <p>Своевременно идентифицира онлайн заплахи, като фишинг мейл и съобщения, които се използват за измама и предотвратява последствията</p> <p>Използва и актуализира редовно програми за сигурност на устройствата с които работи, като антивирусни програми, защитна стена и др.</p> <p><b><u>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</u></b></p> <p>Разпознава рутинен технически проблем при работа с устройства и използване на дигитална среда и го разрешава</p> <p>Идентифицира дефицитите в своята дигитална компетентност и полага усилия да подобрява знанията и уменията си</p> <p><b><u>Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp 2.1</u></b></p> <p>Поддържа файлове , свързани със складови наличности и инвентаризации</p>			<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p>
--	--	--	--	---	----------

	Работи със софтуер за планиране на доставки			X	
--	---	--	--	---	--

Наименование на професията/ длъжността	Област на компетентност по DigComp 2.1 и дигитални умения/компетентности	Препоръчително ниво на владеење			
		Основно	Средно	Напреднало	Високо специализирано
Продавач- консултант НКПД 52232001	<b>Търсени специфични дигитални умения/компетентности</b>				
	<i>Разписват се аналогично на Инструмент №1. Описват се по области на компетентност и препоръчително ниво на владеење на основата на Приложение 8. „Работна карта за описание на търсени дигитални умения/компетентности по изследваните длъжности/професии, свързани с рамката DigComp 2.1“ - Формат 2. Специфичните за длъжността/професията дигитални умения, които не попадат в обхвата на областите по DigComp 2.1, се описват отделно, като за всяко от тях се посочва ниво на владеење. От препоръчителните нива на владеење, отпада „Няма необходимост от дигитални умения“.</i>				
	<p><b>Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни:</b></p> <p>Използва търсачка за намиране на информация, като прилага различни филтри и използва оператори за търсене</p> <p>Използва компютърни софтуерни програми за поддържане на база данни за клиенти, наличност и спецификация на продуктите</p> <p><b>Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество:</b></p> <p>Прилага широк набор от комуникационни средства(електронна поща, чат, бързи съобщения, блогове, социални мрежи ) за обмен на знания при изпълнение на ежедневните си задачи</p> <p>Използва разширени функции на софтуер за видео конферентна връзка, обмен на данни и споделяне на приложения</p>		X		

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

	<p>Използва рационално съществуващите устройства и системи за да извършва онлайн разплащане</p> <p>Използва програми за електронна поща и календари, като Outlook, при изпълнение на ежедневните си задачи</p> <p>Сърфира в съществуващи сайтове за електронна търговия , създава потребителски профили и акаунти</p> <p><b>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</b></p> <p>Изготвя отчети и справки, работи с търговска документация (финансово-счетоводни документи, указания за употреба и съхранение) с помощта на основни текстообработващи програми, таблици, бази данни.</p> <p>Създава мултимедийно съдържание в различни формати чрез различни цифрови инструменти, платформи и среди за целите на презентации и търговски демонстрации на стоки и услуги</p> <p>Използва пълноценно функционалностите на софтуерите за създаване и редакция на цифрово съдържание от различен тип (текст, таблици, изображения, аудио, видео)</p> <p><b>Област на компетентност 4: Безопасност:</b></p> <p>Използва и актуализира антивирусни програми за сигурност на устройствата за достъп до интернет</p> <p>Разпознава файлове, представляващи злонамерен софтуер, защитава файлове с криптиране или с пароли</p> <p><b>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми:</b></p> <p>Има яснота относно дефицитите на собствените си цифрови умения и полага усилия да ги подобрява и развива</p>		<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p>
--	---	--	--	---	----------

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

	<p>Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp 2.1:</p> <p>Използва касов софтуер при обслужване на клиенти.</p> <p>Работи с електронни везни, баркод скенери,</p>		X		
			X		

Наименование на професията/ длъжността	Област на компетентност по DigComp 2.1 и дигитални умения/компетентности	Препоръчително ниво на владееене			
		Основно	Средно	Напреднало	Високо специализирано
Оператор, въвеждане на данни НКПД 41321001	<b>Търсени специфични дигитални умения/компетентности</b>				
	<p><i>Разписват се аналогично на Инструмент №1. Описват се по области на компетентност и препоръчително ниво на владееене на основата на Приложение 8. „Работна карта за описание на търсени дигитални умения/компетентности по изследваните длъжности/професии, свързани с рамката DigComp 2.1“ - Формат 2. Специфичните за длъжността/професията дигитални умения, които не попадат в обхвата на областите по DigComp 2.1, се описват отделно, като за всяко от тях се посочва ниво на владееене. От препоръчителните нива на владееене, отпада „Няма необходимост от дигитални умения“.</i></p>				

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

	<p><b>Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни:</b></p> <p>Подбира и прилага подходящи похвати за търсене, групиране и класифициране на информацията при работа в интернет среда</p> <p>Използва софтуер за обработка на данни, като прилага правилата за структуриране и попълване на електронни таблици, редактиране на данни, въвеждане, проверка и копиране на формули, вкл. изчисляване на процент, диаграми/графики, оформяне на таблици</p> <p>Актуализира и поддържа бази данни, архиви и архивни системи, своевременно коригира грешки или несъответствия</p> <p><b>Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество:</b></p> <p>Използва програма за управление на информацията и комуникацията (календар, срещи, ангажименти, списък с телефони и адреси и т.н.)</p> <p>Използва функционалностите на електронната поща, изпраща и получава, премества, архивира, заглушава, филтрира и организира имейлите с етикети, автоматично управлява входящи мейли, добавя, отваря и изтегля прикачени файлове и пр.</p> <p>Прилага правилата за комуникация при използване на дигитални инструменти (при коментиране, споделяне на лична информация)</p> <p><b>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</b></p> <p>Създава, редактира и форматира текстови електронни документи, обработва и интегрира обекти в текстовите документи чрез софтуер за текстообработка</p> <p><b>Област на компетентност 4: Безопасност:</b></p>		<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p>
--	---	--	--	---	----------



Инструмент за изследване № 3	Метод „Desk research“
Аргументация на избора на инструмента „Desk research“	Документалното проучване е използвано като бърз, евтин и надежден начин за установяване на вече съществуваща информация за дигитализацията на бизнес процесите в сектора. Чрез събирането и анализа на съществуваща публично представена информация се гарантира, че докладът се основава на съществуващите проучвания и знания, потвърждавайки валидността и уместността на изводите, направени в резултат на използването на останалите инструменти.
Описание на обхванатите източници на информация, свързана с потребностите, търсенето на дигитални умения/компетентности. Брой и типология на анализирани документи (нормативни актове, международни, европейски, национални програмни документи, статистика, класификатори и речници на компетенции, стандарти и референтни рамки, изследвания, публикации в интернет и специализирани издания, доклади, браншови документи и анализи, фирмени документи - стратегии, програми, длъжностни характеристики, технологични изисквания и др.)	Документалният метод включва търсене и анализ на вторична информация от статистически резултати от предходни проучвания от различни национални и европейски документи, доклади, изследвания по проблема на изследване, които са извършени и анализирани и публично са достъпни в интернет.
Списък на идентифицираните (чрез документален анализ) общи и специфични дигитални умения на работната сила в сектора.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Европейска таксономия (йерархична класификация) на умения, компетенции и длъжности - ESCO</li> <li>• O*NET <a href="https://www.onetcenter.org/overview.html">https://www.onetcenter.org/overview.html</a></li> <li>• Национална система за оценка на компетенциите MyCompetence</li> <li>• Анализи на компетентностите на работната сила по икономически сектори</li> <li>• Функционални длъжностни характеристики и описания на ключови задачи за длъжностите</li> <li>• Европейска комисия - Европейската кредитна система за професионално образование и обучение /ECVET /<a href="https://education.ec.europa.eu/lifelong-learning-policy/ecvet_en.htm">https://education.ec.europa.eu/lifelong-learning-policy/ecvet_en.htm</a></li> <li>• Европейски речник на уменията и компетенциите (DISCO)</li> </ul>

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

Europa - Eures - Европейски портал за трудова мобилност  
[https://ec.europa.eu/eures/public/index\\_en](https://ec.europa.eu/eures/public/index_en)

- Речник на основни компетенции Hay Group Dictionary
- Речник на ключови компетенции - Workitect's Competency Dictionary
- Документи, програми, анализи на браншовите организации на работодателите
- Планове и програми за обучение от средното и висше образование

Общи дигитални умения:

- Търсене, сортиране на данни, информация и дигитално съдържание в дигитална среда
- Анализ, сравняване и оценка на надеждност на източниците на информация
- Организиране и съхранение на данни и информация в дигитална среда
- Споделяне на данни, информация чрез дигитални технологии
- Усъвършенстване и интегриране на съществуващо дигитално съдържание и създаване на ново съдържание
- Защита на лични данни и поверителност
- Защита на информация , дигитално съдържание в дигитална среда
- Идентифициране и решаване на технически проблеми
- Идентифициране, тестване на пропуски в дигиталната компетентност

Специфични дигитални умения:

- Използва средства за електронна комуникация /имейл, он лайн платформи, за взаимодействие и размяна на документи, файлове, информация

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

- Използва пароли за защита на информация и дигитално съдържание за безопасност и сигурност при работа в дигитална среда.
- Съхранява цифрово съдържание, организира, класифицира /текст, изображения, аудио, видео, уеб страници и др./
- Използва функции на дигитални платформи за аудио и видео връзка при взаимодействие в он лайн среда
- Идентифицира онлайн заплахи и предотвратява последствията чрез използването на подходящи филтри, пароли, криптиране
  
- Използва програми за сигурност и защита на устройствата, с които работи ( антивирусни програми, защитна стена), които използва за достъп до интернет
- Създава цифрово съдържание в електронни таблици, като изчислява, сортира и визуализира дигитална информация
- Създава и обработва дигитално съдържание в различни формати чрез различни цифрови инструменти, платформи и др.
- Анализира критично данни и информация като извършва проверка на надеждност на информацията.

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

## Приложение 9.

### Обобщени резултати от изследването и анализа на общите и специфични дигитални умения/компетентности, притежавани от заетите лица в сектор „Търговия на дребно, без търговията на автомобили и мотоциклети“

Инструмент за изследване	Анкета
Аргументация на избора на инструмента „Анкета“	Анкетата е избрана като подходящ за извършване на количествен и качествен анализ, лесен за използване и обработка на получената информация инструмент за събиране на структурирани данни относно притежаваните от заетите в сектора необходимите общи и специфични дигитални умения. С Въпросник С1 е проведено анкетно проучване с титуляри на изследваните длъжности за извършване на оценка на степента на владене на съответните общи и специфични дигитални умения/компетенции за успешното изпълнение на задачите в обхванатите ключови длъжности. Инструментът предоставя възможност респондентите да направят оценка на нивото на изведените в предходния етап на проучването умения/компетенции. Получената информация ще може да бъде сравнявана, обобщавана и интерпретирана в анализа на уменията/компетенциите в сектора.
Списък на обхванатите длъжности/професии	Управител, супермаркет Специалист, доставки Мениджър покупки/продажби Продавач консултант Оператор, въвеждане на данни
Описание на извадката - брой респонденти, брой предприятия, брой мъже, жени, професионален статус, образователно ниво, възраст и пр.	Извадката включва 5 предприятия, 10 респондента, за всяка изведена ключова длъжност - титуляри на длъжности. Респондентите са от в двете възрастови групи: 27 - 39 г. и 40 - 54 г. По пол, и по образование преобладаващ процент са жени, по образование изследваните лица са балансирани почти по равно - с висше и средно образование.

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

Въпроси в анкетната карта (въпросник за експертна оценка)	Общ брой въпроси	Брой „затворени“ въпроси	Брой „отворени“ въпроси
	7	7	0

Наименование на професията/ длъжността	Област на компетентност по DigComp 2.1 и дигитални умения/компетентности	Реално ниво на владееене				
		Не се владеят дигитални умения	Основно	Средно	Напреднало	Високо специализирано
Оператор, въвеждане на данни	<b>Общи дигитални умения/компетентности</b>					
	<i>За всяка професия/ длъжност, включена в изследването, за всяка област и всяко описано общо дигитално умения/компетентност, следва да се посочи реалното ниво а владееене, съгласно скалата.</i>					
	<b>Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни</b> 1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание 1.2. Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание 1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание <b>Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество</b> 2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии 2.2. Споделяне чрез дигитални технологии 2.3. Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии 2.4. Сътрудничество чрез дигитални технологии					
				X		
			X			
			X			
				X		
				X		
			X			

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

2.5. Онлайн етикет		X			
2.6. Управление на дигиталната идентичност				X	
Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание					X
3.1. Разработване на дигитално съдържание				X	
3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание		X			
3.3. Авторско право и лицензи					
3.4. Програмиране	X				
Област на компетентност 4: Безопасност				X	
4.1. Защита на устройства				X	
4.2. Защита на личните данни и поверителност					
4.3. Защита на здравето и благосъстоянието		X			
4.4. Защита на околната среда		X			
Област на компетентност 5: Решаване на проблеми				X	
5.1. Решаване на технически проблеми				X	
5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения				X	

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

	5.3. Креативно използване на дигиталните технологии		X			
--	---	--	---	--	--	--

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

<p><b>Специфични дигитални умения/компетентности</b></p> <p><i>За всяка професия/длъжност, включена в изследването, за всяка област и всяко описано специфично за длъжността дигитално умения/компетентност, следва да се посочи реалното ниво а владеене, съгласно скалата.</i></p>						

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

<p><b>Област на компетентност 1:</b> <b>Грамотност, свързана с информация и данни</b></p> <p>1.1. Подбира и прилага подходящи похвати за търсене, групиране и класифициране на информацията при работа в интернет среда</p> <p>1.2. Използва софтуер за обработка на данни, като прилага правилата за структуриране и попълване на електронни таблици, редактиране на данни, въвеждане, проверка и копиране на формули, вкл. изчисляване на процент, диаграми/графики, оформяне на таблици</p> <p>1.3. Актуализира и поддържа бази данни, архиви и архивни системи, своевременно коригира грешки или несъответствия</p> <p><b>Област на компетентност 2: Комуникация и Сътрудничество</b></p> <p>2.1. Използва програма за управление на информацията и комуникацията (календар, срещи, ангажименти, списък с телефони и адреси и т.н.)</p> <p>2.2. Използва функционалностите на електронната поща, изпраща и получава, премества, архивира, заглушава, филтрира и организира имейлите с етикети, автоматично управлява входящи мейли, добавя, отваря и изтегля прикачени файлове и пр.</p> <p>2,3. Прилага правилата за комуникация при използване на дигитални инструменти (при коментиране, споделяне на лична информация)</p>			<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p>	
--	--	--	--	-------------------	--

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

<p><b>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</b></p> <p>3.1. Създава, редактира и форматира текстови електронни документи, обработва и интегрира обекти в текстовите документи чрез софтуер за текстообработка</p> <p><b>Област на компетентност 4: Безопасност</b></p> <p>4.1. Прилага мерки за защита на устройствата с които работи, като използва антивирусни програми и пароли</p> <p>4.2. Идентифицира заплахите и скритите опасности от използването на облачни пространства и предприема мерки за защита</p> <p>4,3. Осигурява защита на структурираната информация от записи, като архивира базата от данни и шифрова резервните ѝ копия, ако базата от данни съдържа поверителна информация</p> <p><b>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</b></p> <p>5.1. Решава технологични проблеми чрез проучване на настройките и опциите на програми и инструменти</p> <p>5.2. Редовно актуализира своите цифрови умения в съответствие с новите технологични разработки</p> <p><b>Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp2.1</b></p>			<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p>	
---	--	--	-------------------------------------	-------------------	--

<p>6.1. Използва четци за радиочестотна идентификация, записва правилната информация за продуктите и ги кодира преди правилното съхранение</p> <p>6.2. Работи със система за управление на склад за координиране, контрол, автоматизиране и управление на складовите операции</p>		X			
---	--	---	--	--	--

Наименование на професията/ длъжността	Област на компетентност по DigComp 2.1 и дигитални умения/компетентности	Реално ниво на владеене				
		Не се владеят дигитални умения	Основно	Средно	Напреднало	Високо специализирано
<b>Общи дигитални умения/компетентности</b>						
<i>За всяка професия/ длъжност, включена в изследването, за всяка област и всяко описано общо дигитално умения/ компетентност, следва да се посочи реалното ниво а владеене, съгласно скалата.</i>						
Управител, супермаркет	<p>Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни</p> <p>1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание</p> <p>1.2. Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание</p> <p>1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание</p> <p>Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество</p> <p>2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии</p> <p>2.2. Споделяне чрез дигитални технологии</p> <p>2.3. Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии</p> <p>2.4. Сътрудничество чрез дигитални технологии</p> <p>2.5. Онлайн етикет</p> <p>2.6. Управление на дигиталната идентичност</p>	X			X	
				X		
				X		
				X		
				X		
				X		
				X		
			X			

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

Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание					
3.1. Разработване на дигитално съдържание			X		
3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание			X		
3.3. Авторско право и лицензи	X				
3.4. Програмиране	X				
Област на компетентност 4: Безопасност					
4.1. Защита на устройства				X	
4.2. Защита на личните данни и поверителност				X	
4.3. Защита на здравето и благосъстоянието			X		
4.4. Защита на околната среда				X	
Област на компетентност 5: Решаване на проблеми					
5.1. Решаване на технически проблеми			X		
5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения				X	
5.3. Креативно използване на дигиталните технологии	X			X	
5.4. Идентифициране на пропуските в дигиталната компетентност, в развитието на дигитални умения				X	

--	--	--	--	--	--	--

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



<p>1.3. Съхранява цифрово съдържание в подходящ формат, записва, редактира, възпроизвежда информация</p> <p>1.4. Осъществява контрол и управление на всички административни процеси чрез проследяване на движението на информацията чрез използването на функционалностите на интегриран софтуер за управление /ERP система и други видове специализиран софтуер</p> <p>1.5. Извършва оценки на работата на персонала в дигитална среда за оценка на нуждите от обучение и изграждане на кариерно развитие</p> <p>1.6. Следи и анализира цифрови статистически и финансови данни, управлението на бюджетите в различни модули на интегрираната система за управление на бизнес процеси с цел рентабилност на магазина и постигане на целите /показателите за продажби /KPI/.</p> <p>1.7. Идентифицира грешки, като влиза в специализиран софтуер и/или модул , проследява и извършва ежедневен контрол на разнородна информация за управление</p>			X	X	
<p><b>Област на компетентност 2: Комуникация и Сътрудничество</b></p> <p>2.1. Използва средства за електронна комуникация /имейл, онлайн платформи, вътрешна мрежа за фирмена комуникация/ за взаимодействие и размяна на документи, файлове, информация, споделяне на проблеми ежедневно.</p>		X		X	

<p>2.2 Взаимодейства с колеги в прилагането на всички нормативни уредби и стандарти, следи и контролира спазването на документи и отчети в интегрираната система за управление</p> <p>2.3. Използва функционалностите на онлайн платформа за обучения</p> <p>2.4. Подготвя презентации, като използва специализиран софтуер /офис пакет/</p>		X	X		
<p><b>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</b></p> <p>3.1 Създава отчети, презентации, доклади, като изготвя, преработва и съхранява дигитално съдържание в структуриран вид (таблици, графики, текст, снимки)</p> <p>3.2. Усъвършенства и интегрира информацията в дигиталното съдържание, като използва модули на интегрираната система за управление и контрол на бизнес процеси и офис пакет.</p>		X	X		
<p><b>Област на компетентност 4: Безопасност</b></p> <p>4.1. Използва пароли за защита на устройствата и дигиталното съдържание, следи за спазване на мерките за безопасност и сигурност при работа в дигитална среда.</p> <p>4.2. Контролира риска за сигурността на информацията при работа в онлайн среда, диференцира злонамерени имейли, съдържание и незащитени интернет страници с висок риск.</p>		X	X	X	

<p>4.3. Използва антивирусни пакети и системи за защита на информацията утвърдени в компанията, като може да извършва превантивни действия</p> <p>4.4. Съхранява и възпроизвежда важна информация, дигитално съдържание в дигитален архив в съответствие с установените политика и правила</p> <p>4.5. Обработва критично информацията, която споделя и с която работи, за да не допусне изтичане на лични данни и поверителна информация</p> <p>4.6. Идентифицира рисковете при работа с онлайн съдържание за физическото и психическото здраве, следи за предотвратяването на възможни опасности в организацията.</p> <p>4.7. Участва в създаването и спазването на фирмени политики за намаляване на вредите от въздействието на дигиталните технологии върху околната среда</p> <p><b>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</b></p> <p>5.1. Получава в дигитална среда информация за всички проблеми, които възникват от персонала или клиенти (специфични проблеми, оплаквания) и споделя информация за решението им.</p> <p>5.2. Работи със специализиран софтуер за управление на каси, идентифицира и отстранява възникнали проблеми</p> <p><b>Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp 2.1</b></p> <p>6.1.</p>			<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>		
--	--	--	-------------------------------------	--	--

Наименование на професията/ длъжността	Област на компетентност по DigComp 2.1 и дигитални умения/компетентности	Реално ниво на владеење				
		Не се владеят дигитални умения	Основно	Средно	Напреднало	Високо специализирано
<b>Общи дигитални умения/компетентности</b>						
<i>За всяка професия/ длъжност, включена в изследването, за всяка област и всяко описано общо дигитално умения/компетентност, следва да се посочи реалното ниво а владеење, съгласно скалата.</i>						
Мениджър покупки и продажби	Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни					
	1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание				X	
	1.2. Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание				X	
	1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание				X	
	Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество					X
	2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии					X
	2.2. Споделяне чрез дигитални технологии					X
	2.3. Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии	X				
	2.4. Сътрудничество чрез дигитални технологии				X	
	2.5. Онлайн етикет				X	
	2.6. Управление на дигиталната идентичност					
	Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание					
	3.1. Разработване на дигитално съдържание			X		
	3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание				X	

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

	<p>3.3. Авторско право и лицензи</p> <p>3.4. Програмиране</p> <p>Област на компетентност 4: Безопасност</p> <p>4.1. Защита на устройства</p> <p>4.2. Защита на личните данни и поверителност</p> <p>4.3. Защита на здравето и благосъстоянието</p> <p>4.4. Защита на околната среда</p> <p>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</p> <p>5.1. Решаване на технически проблеми</p> <p>5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения</p> <p>5.3. Креативно използване на дигиталните технологии</p> <p>5.4. Идентифициране на пропуски в дигиталните технологии</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>		
--	--	----------	----------	----------------------------	--	--

--	--	--	--	--	--	--

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

<b>Специфични дигитални умения/компетентности</b>						
<i>За всяка професия/длъжност, включена в изследването, за всяка област и всяко описано специфично за длъжността дигитално умения/компетентност, следва да се посочи реалното ниво а владеене, съгласно скалата.</i>						
	<b>Област на компетентност 1:</b> <b>Грамотност, свързана с информация и данни</b> 1.8. Търси, филтрира и обработва данни по категории и параметри на продуктови групи в интернет от множество източници, като използва уеб браузъри				X	

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

<p>1.9. Анализира, критично оценява данни и информация като извършва и проверка на достоверността на данните</p> <p>1.10. Извършва калкулации в специализирани софтуери за оценка на условия /видове продукти в съответствие с категорията, цени, срокове/, при водене на преговори за покупка.</p> <p>1.11. Извършва обработка на данни от специализирани пазарни анализи, проучвания на продуктови категории като използва софтуер и техники за анализ в дигитална среда</p> <p>1.12. Актуализира бази данни, като включва и изключва данни по собствена преценка според конкретни параметри</p>				<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	
<p><b>Област на компетентност 2: Комуникация и Сътрудничество</b></p>					
<p>2.1. Използва средства за електронна комуникация /имейл, онлайн платформи/ както и вътрешна мрежа за информация и взаимодействие/ за размяна на документи, файлове, информация, споделяне на проблеми на ежедневна база.</p> <p>2.2 Осъществява срещи в електронна среда чрез различни онлайн платформи за видео и аудиовръзка като в тях взаимодейства с колеги и партньори за споделяне на знание, данни.</p> <p>2.3. Използва функционалностите на онлайн платформи за обучения</p> <p>2.5. Подготвя презентации, като използва специализиран софтуер /офис пакет/</p>			<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	
<p>2.6. Следва нормите за коректно поведение в онлайн среда, взаимодейства коректно и спазва правилата на комуникацията с вътрешно фирмени и външни заинтересовани страни</p>				<p>X</p>	

<p><b>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</b></p> <p>3.1 Преработва и съхранява дигитално съдържание, променя и усъвършенства информацията, като я класифицира и съхранява за повторна употреба</p> <p>3.2. Съхранява цифрово съдържание в подходящ формат, записва, редактира, възпроизвежда информация</p> <p>3.3. Изчислява, сортира и форматира цифрова информация в електронни таблици, използва формули за изчисления, визуализира дигитална информация</p> <p>3.4. Изготвя и структурира цифрова информация в таблици, графики, текст, снимки при изготвяне на презентации и отчети</p> <p><b>Област на компетентност 4: Безопасност</b></p> <p>4.1. Контролира рисковете за сигурността при работа в онлайн среда, диференцира злонамерени имейли, съдържание и незащитени интернет страници с висок риск.</p> <p>4.2. Обработва критично информацията, с която работи и споделя, за да не допусне изтичане на лични данни и поверителна информация.</p> <p>4.3. Идентифицира рисковете при работа с онлайн съдържание за физическото и психическото здраве</p> <p>4.4. Разбира рисковете при въздействието на дигиталните технологии върху околната среда и работи за ограничаването на тези тенденции, като участва във фирмени политики за намаляване на вредите</p> <p>4.5. Съхранява важна информация, дигитално съдържание в дигитален архив</p> <p>4.6. Използва системите за защитни стени и антивирусни пакети утвърдени в компанията, извършва превантивни действия</p>				<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	
--	--	--	--	---	--

<p>4.7. Използва пароли за защита на устройствата и дигиталното съдържание, променя паролите си</p> <p><b>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</b></p> <p>5.1. Установява конкретни технически проблеми в работата си в дигитална среда, може да ги диференцира /в софтуера, в устройствата, с които работи.</p> <p>5.2. Идентифицира свои дефицити в дигиталната си компетентност и търси възможности своевременно да подобри и актуализира знанията си</p> <p><b>Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp 2.1</b></p> <p>6.1.</p>			X		
---	--	--	---	--	--

Наименование на професията/ длъжността	Област на компетентност по DigComp 2.1 и дигитални умения/компетентности	Реално ниво на владеење				
		Не се владеят дигитални умения	Основно	Средно	Напреднало	Високо специализирано
Продавач-консултант	<b>Общи дигитални умения/компетентности</b>					
	<i>За всяка професия/ длъжност, включена в изследването, за всяка област и всяко описано общо дигитално умения/ компетентност, следва да се посочи реалното ниво а владеење, съгласно скалата.</i>					
	<p><b>Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни</b></p> <p>1.3. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание</p> <p>1.4. Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание</p>			X	X	

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

1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание				X		
Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество						
2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии					X	
2.2. Споделяне чрез дигитални технологии					X	
2.3. Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии	X					
2.4. Сътрудничество чрез дигитални технологии				X		
2.5. Онлайн етикет	X					
2.6. Управление на дигиталната идентичност			X			
Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание						
3.1. Разработване на дигитално съдържание			X			
3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание			X			
3.3. Авторско право и лицензи	X					
3.4. Програмиране	X					
Област на компетентност 4: Безопасност						
4.1. Защита на устройства				X		
4.2. Защита на личните данни и поверителност				X		

	<p>4.3. Защита на здравето и благосъстоянието</p> <p>4.4. Защита на околната среда</p> <p>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</p> <p>5.1. Решаване на технически проблеми</p> <p>5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения</p> <p>5.3. Креативно използване на дигиталните технологии</p>		X	X		
<b>Специфични дигитални умения/компетентности</b>						
<i>За всяка професия/длъжност, включена в изследването, за всяка област и всяко описано специфично за длъжността дигитално умения/компетентност, следва да се посочи реалното ниво а владеене, съгласно скалата.</i>						
	<p>Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни</p>				X	

<p>1.13. Използва търсачка за намиране на информация, като прилага различни филтри и използва оператори за търсене</p> <p>1.14. Използва компютърни софтуерни програми за поддържане на база данни за клиенти, наличност и спецификация на продуктите</p>				X	
<p><b>Област на компетентност 2: Комуникация и Сътрудничество</b></p>				X	
<p>2.1. Прилага широк набор от комуникационни средства(електронна поща, чат, бързи съобщения, блогове, социални мрежи ) за обмен на знания при изпълнение на ежедневните си задачи</p>				X	
<p>2.2. Използва разширени функции на софтуер за видео конферентна връзка, обмен на данни и споделяне на приложения</p>	X				
<p>2.3. Използва рационално съществуващите устройства и системи за да извършва онлайн разплащане</p>			X		
<p>2.4. Използва програми за електронна поща и календари, като Outlook, при изпълнение на ежедневните си задачи</p>					X
<p>2.5. Сърфира в съществуващи сайтове за електронна търговия , създава потребителски профили и акаунти</p>					
<p><b>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</b></p>				X	

<p>3.1. Изготвя отчети и справки, работи с търговска документация (финансово-счетоводни документи, указания за употреба и съхранение) с помощта на основни текстообработващи програми, таблици, бази данни</p> <p>3.2. Създава мултимедийно съдържание в различни формати чрез различни цифрови инструменти, платформи и среди за целите на презентации и търговски демонстрации на стоки и услуги</p> <p>3.3. Използва пълноценно функционалностите на софтуерите за създаване и редакция на цифрово съдържание от различен тип (текст, таблици, изображения, аудио, видео)</p>			X		
<p><b>Област на компетентност 4: Безопасност</b></p> <p>4.1. Използва и актуализира антивирусни програми за сигурност на устройствата за достъп до интернет</p> <p>4.2. Разпознава файлове, представляващи злонамерен софтуер, защитава файлове с криптиране или с пароли</p>			X	X	
<p><b>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</b></p> <p>5.1. Има яснота относно дефицитите на собствените си цифрови умения и полага усилия да ги подобрява и развива</p>				X	

<b>Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp 2.1</b>  6.1. Използва касов софтуер при обслужване на клиенти.  6.2. Работи с електронни везни, баркод скенери,						X
						X

Наименование на професията/ длъжността	Област на компетентност по DigComp 2.1 и дигитални умения/компетентности	Реално ниво на владееене				
		Не се владеят дигитални умения	Основно	Средно	Напреднало	Високо специализирано
Специалист, доставки	<b>Общи дигитални умения/компетентности</b>					
	<i>За всяка професия/длъжност, включена в изследването, за всяка област и всяко описано общо дигитално умения/компетентност, следва да се посочи реалното ниво а владееене, съгласно скалата.</i>					
	<b>Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни</b>  1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание 1.2. Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание 1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание  <b>Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество</b>  2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии 2.2. Споделяне чрез дигитални технологии 2.3. Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии 2.4. Сътрудничество чрез дигитални технологии 2.5. Онлайн етикет					
	X		X			
				X		
			X			
		X				

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

	<p>2.6. Управление на дигиталната идентичност</p> <p>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</p> <p>3.1. Разработване на дигитално съдържание</p> <p>3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание</p> <p>3.3. Авторско право и лицензи</p> <p>3.4. Програмиране</p> <p>Област на компетентност 4: Безопасност</p> <p>4.1. Защита на устройства</p> <p>4.2. Защита на личните данни и поверителност</p> <p>4.3. Защита на здравето и благосъстоянието</p> <p>4.4. Защита на околната среда</p> <p>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</p> <p>5.1. Решаване на технически проблеми</p> <p>5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения</p> <p>5.3. Креативно използване на дигиталните технологии</p>	<p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p>		
<p>Специфични дигитални умения/компетентности</p>						
<p><i>За всяка професия/длъжност, включена в изследването, за всяка област и всяко описано специфично за длъжността дигитално умения/компетентност, следва да се посочи реалното ниво а владеене, съгласно скалата.</i></p>						
	<p><b>Област на компетентност 1:</b></p> <p><b>Грамотност, свързана с информация и данни</b></p> <p>1.15. Използва разширени функции на съвременни интернет търсачки за нуждите на работата</p> <p>1.16. Анализира информация с помощта на електронни таблици- сортира, филтрира и изчислява данни,</p>		<p>X</p> <p>X</p>			

<p>помага за манипулиране на числени данни с вградени формули и функции</p> <p>1.17. Използва мобилни технологии за проверка на имейл, търсене на информация, добавяне на бележки, търсене в интернет</p> <p>1.18. Използва компютърни софтуерни системи за попълване на инвентара и следене на наличности</p> <p>1.19. Записва и съхранява в различни формати цифрово съдържание (текст, изображения, аудио, видео, уеб страници) по класифициран начин, използвайки файлове и папки</p> <p>1.20. Въвежда информация за доставки, цени, условия за транспорт в електронни таблици и бази данни</p> <p>1.21. Извлича и актуализира от бази данни структурирана информация във формат удобен за разчитане на фактури, разписки, заявки, трансфери, цени и условия за доставка</p> <p>1.22. Съхранява цифрова информация за покупки(информация за доставчици, оферти, наличности, поръчки) на различни електронни носители</p> <p><b>Област на компетентност 2: Комуникация и Сътрудничество</b></p> <p>2.1. Използва офисни инструменти за обмен на информация и файлове - различните FTP мениджър,</p>		<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p>		
--	--	---	-------------------	--	--

<p>имейл приложения и софтуери за директен обмен между потребители</p> <p>2.2 Използва разширени функции на софтуер за аудио и видео разговори с клиенти</p> <p>2.3. Прилага разнообразни комуникационни инструменти(електронни календари, електронни таблици, онлайн проверки)за работа с доставчици и клиенти</p> <p><b>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</b></p> <p>3.1 Оформя поръчки за покупки със специализиран софтуер и уеб базирани платформи</p> <p>3.2. Създава цифрово съдържание(таблици, изображения, аудио файлове), използвайки дигитални инструменти</p> <p><b>Област на компетентност 4: Безопасност</b></p> <p>4.1. Своевременно идентифицира онлайн заплахи, като фишинг мейл и съобщения, които се използват за измама и предотвратява последствията</p> <p>4.2. Използва и актуализира редовно програми за сигурност на устройствата с които работи, като антивирусни програми, защитна стена и др</p>			<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>		
--	--	--	-------------------------------------	--	--

<p><b>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</b></p> <p>5.1. Разпознава рутинен технически проблем при работа с устройства и използване на дигитална среда и го разрешава</p> <p>5.2. Идентифицира дефицитите в своята дигитална компетентност и полага усилия да подобрява знанията и уменията си</p> <p><b>Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp2.1</b></p> <p>6.1. Поддържа файлове , свързани със складови наличности и инвентаризации</p> <p>6.2. Работи със софтуер за планиране на доставки</p>			<p>X</p> <p>X</p>		
---	--	--	-------------------	--	--

Инструмент за изследване № 2	Метод „Desk research“
Аргументация на избора на инструмента „Desk research“	Инструментът документално проучване е използван като релевантен бърз и надежден способ за установяване на вече съществуваща информация за нивата на дигиталните умения/компетенции на служителите/работниците в сектора. Чрез събирането и анализа на съществуващата публично представена информация се гарантира, че докладът се основава и на вече съществуващи проучвания и познания, като по този начин потвърждава валидността и коректността на изводите, направени в резултат на използването на останалите инструменти.

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

Описание на обхванатите източници на информация, свързана с проблемите и дефицитите в нивото на владеене на дигиталните умения/компетентности от работната сила в сектора. Брой и типология на анализирани документи (статистика, изследвания, публикации в интернет и специализирани издания, доклади, браншови документи и анализи, фирмени документи - резултати от атестиране и оценка на компетенциите на персонала)

- Национална система за оценка на компетенциите MyCompetence
- Анализи на компетентностите на работната сила по икономически сектори
- Документи, програми, анализи на браншовите организации на работодателите
- Планове и програми за обучение от средното и висше образование
- Програми и курсове за МСП. Дигитална трансформация и обучение между поколенията. CVETNET. Колекция от добри практики.  
[https://www.cvetnet.com/sites/default/files/inline-files/CVETNET%20Best%20Practice%20Report\\_Bulgarian\\_1.pdf](https://www.cvetnet.com/sites/default/files/inline-files/CVETNET%20Best%20Practice%20Report_Bulgarian_1.pdf)
- Bisht A. & A. Radhakrishnan, (2013) The Digital Talent Gap Developing Skills for Today's Digital Organizations, Digital Transformation Research Institute, Capgemini Consulting, Retrieved from [https://www.capgemini.com/resource-file-access/resource/pdf/the\\_digital\\_talent\\_gap27-09\\_0.pdf](https://www.capgemini.com/resource-file-access/resource/pdf/the_digital_talent_gap27-09_0.pdf)
- [Digital competence final new Doklad IPA.pdf](#). Модели за оценка на дигиталната компетентност. Д-р Теодора Върбанова
- Дигитални умения на гражданите. Проект My e- Start.  
<https://catrobg.com/bg/digitalni-umenia-na-grajdanite-izsl/>
- Доклад за нуждите на обучението. Партньорско проучване на дигиталните технологии в Индустрия 4.0 по проект restart. [https://restart-project.eu/wp-content/uploads/2020/03/O1-R1\\_RESTART\\_TrainingNeedsReport\\_BG.pdf](https://restart-project.eu/wp-content/uploads/2020/03/O1-R1_RESTART_TrainingNeedsReport_BG.pdf)
- ЕС. 2018. Препоръка на Съвета от 22 май 2018 година относно ключовите компетентности за учене през целия живот. (2018/С 189/01). Официален вестник на ЕС 4.6.2018 г. [https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.C\\_.2018.189.01.0001.01.ENG](https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.C_.2018.189.01.0001.01.ENG)
- Ferrari, A., Y. Punie & Brecko, B. (2013) DIGCOMP a Framework for developing an understanding digital competence in Europe. Joint Research Centre and Institute for Prospective Technological Studies, Retrieved from: <ftp://ftp.jrc.es/pub/EURdoc/JRC83167.pdf>

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

Описание на дефицитите в дигиталните умения на работната сила в сектора и анализ на факторите и причините за тяхното възникване.

В сектор Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети съществуват дефицити в развитието на дигиталните умения/компетенции. В сектора съществува структурен дефицит на работната сила, има несъответствия със степента на търсените умения. Като цяло в сектора се отчитат над 50% недостатъчна квалификация и дигитални умения на служителите. Причините за тези несъответствия са свързани с групи фактори: демографски - служители в по-висока възрастова група, незапознати със съвременните дигитални технологии; образователни - ниско входящо образователно ниво на постъпващите на работа служители в дигитални умения; възнаграждение - ниско заплащане за позициите в търговията и липса на мотивация за самоусъвършенстване. Причините за състоянието на дефицити на дигитални уменията на подходящо ниво са:

- В недостатъчни средства за инвестиции в обучение на персонала при голяма част от фирмите в сектора, особено в МСП.
- Ниското технологично ниво на компаниите в сектора /особено МСП/
- Инвестициите в обучение в дигитални умения се считат предимно за разход на компаниите, а не за инвестиция, поради другите приоритети на ръководствата на компаниите.
- Опасения и лични страхове на служителите от различен характер - нежелание да влагат повече лични усилия; опасения от тотална промяна на бизнес моделите в организациите; опасения от трудности във възприемането на нови знания при по-възрастните служители; липса на подходящи обучения във фирмите в сектора за ново постъпващи служители в дигитални умения /въвеждащи, менторство/.

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

## Приложение 10

Обобщена карта за оценка на дигиталните умения (КОДУ) на ключовите длъжности и за идентифициране на потребностите от специфични дигитални умения/компетентности в сектор „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“

Код по НКИД 47

Професии/ Длъжности Код по НКПД	Област на компетентно по DigComp2.1	ОБЩИ дигитални умения/ компетентности	Препоръчително ниво на владееене					Реално ниво на владееене					Разлика	Количествен и качествен анализ
			НП (=0)	Осн. (=1/2)	Ср. (=3/4)	Нап. (=5/6)	ВС (=7/8)	НВ (=0)	Осн. (=1/2)	Ср. (=3/4)	Нап. (=5/6)	ВС (=7/8)		
Специалист, доставки НКПД 33233005	1. Грамотност, свързана с информация и данни	1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание				X					X		отговаря	Описано в раздел 4
		1.2. Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание			X				X				отговаря	Описано в раздел 4
		1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание				X				X			Под търсеното ниво	Описано в раздел 4
	2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Взаимодействие			X					X			отговаря	

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

	чрез дигитални технологии												Описано в раздел 4
	2.2. Споделяне чрез дигитални технологии			X					X			отговаря	Описано в раздел 4
	2.3. Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии		X					X				Под търсеното ниво	Описано в раздел 4
	2.4. Сътрудничество чрез дигитални технологии				X				X			Под търсеното ниво	Описано в раздел 4
	2.5. Онлайн етикет		X					X				Под търсеното ниво	Описано в раздел 4
	2.6. Управление на дигиталната идентичност		X					X				Под търсеното ниво	Описано в раздел 4
3. Създаване на дигитално съдържание	3.1. Разработване на дигитално съдържание				X				X			Под търсеното ниво	Описано в раздел 4
	3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание			X					X			отговаря	Описано в раздел 4
	3.3. Авторско право и лицензи		X					X				под търсеното ниво	Описано в раздел 4
	3.4. Програмиране		X					X				Под търсеното ниво	Описано в раздел 4

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

	4. Безопасност	4.1. Защита на устройства			X					X			отговаря	Описано в раздел 4
		4.2. Защита на личните данни и поверителност			X					X			отговаря	Описано в раздел 4
		4.3. Защита на здравето и благосъстоянието		X						X			отговаря	Описано в раздел 4
		4.4. Защита на околната среда		X						X			отговаря	Описано в раздел 4
	5. Решаване на проблеми	5.1. Решаване на технически проблеми			X					X			отговаря	Описано в раздел 4
		5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения			X					X			отговаря	Описано в раздел 4
		5.3. Креативно използване на дигиталните технологии			X					X			под търсеното ниво	Описано в раздел 4
Област на компетентно по DigComp2.1	СПЕЦИФИЧНИ дигитални умения/ компетентности	Препоръчително ниво на владееене					Реално ниво на владееене					Разлика	Количествен и качествен анализ	
		НП (=0)	Осн. (=1/2)	Ср. (=3/4)	Нап. (=5/6)	ВС (=7/8)	НВ (=0)	Осн. (=1/2)	Ср. (=3/4)	Нап. (=5/6)	ВС (=7/8)			
1. Грамотност, свързана с информация и данни	1.1. Използва разширени функции на съвременни интернет търсачки за нуждите на работата				X				X			под търсеното ниво	Описано в раздел 4	
	1.2. Анализира информация с												Описано в раздел 4	

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

		помощта на електронни таблици-сортира, филтрира и изчислява данни, помага за манипулиране на числени данни с вградени формули и функции				X			X				под търсеното ниво	
		1.3. Използва мобилни технологии за проверка на имейл, търсене на информация, добавяне на бележки, търсене в интернет				X				X			отговаря	Описано в раздел 4
		1.4. Използва компютърни софтуерни системи за попълване на инвентара и следене на наличности			X				X				под търсеното ниво	Описано в раздел 4
		1.5. Записва и съхранява в различни формати цифрово съдържание (текст, изображения, аудио, видео, уеб страници) по класифициран начин, използвайки файлове и папки				X				X			под търсеното ниво	Описано в раздел 4
		1.6 Извлича и актуализира от бази данни структурирана информация във формат удобен за разчитане на фактури, разписки, заявки, трансфери,				X			X				под търсеното ниво	Описано в раздел 4

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

		цени и условия за доставка												
		1.7. Въвежда информация за доставки, цени, условия за транспорт в електронни таблици и бази данни				X			X				под търсеното ниво	Описано в раздел 4
		1.8. Съхранява цифрова информация за покупки(информация за доставчици, оферти, наличности, поръчки) на различни електронни носители				X			X				под търсеното ниво	Описано в раздел 4
	2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Използва офисни инструменти за обмен на информация и файлове - различните FTP мениджър, имейл приложения и софтуери за директен обмен между потребители				X			X				под търсеното ниво	Описано в раздел 4
		2.2. Използва разширени функции на софтуер за аудио и видео разговори с клиенти				X				X			отговаря	Описано в раздел 4
		2.3. Прилага разнообразни комуникационни инструменти(електронни календари, електронни таблици,					X			X				под търсеното ниво

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

		онлайн проверки)за работа с доставчици и клиенти												
3. Създаване на дигитално съдържание	3.1. Оформя поръчки за покупки със специализиран софтуер и уеб базирани платформи				X			X					под търсеното ниво	Описано в раздел 4
	3.2. Създава цифрово съдържание(таблици, изображения, аудио файлове), използвайки дигитални инструменти						X		X				под търсеното ниво	Описано в раздел 4
4. Безопасност	4.1. Своевременно идентифицира онлайн заплахи, като фишинг мейл и съобщения, които се използват за измама и предотвратява последствията			X					X				отговаря	Описано в раздел 4
	4.2. Използва и актуализира редовно програми за сигурност на устройствата с които работи, като антивирусни програми, защитна стена и др			X				X					под търсеното ниво	Описано в раздел 4

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

	5. Решаване на проблеми	5.1. Разпознава рутинен технически проблем при работа с устройства и използване на дигитална среда и го разрешава			X									отговаря	Описано в раздел 4
		5.2. Идентифицира дефицитите в своята дигитална компетентност и полага усилия да подобрява знанията и уменията си						X			X				под търсеното ниво

Професии/ Длъжности Код по НКПД	Област на компетентно по DigComp2.1	ОБЩИ дигитални умения/ компетентности	Препоръчително ниво на владене					Реално ниво на владене					Разлика	Количествен и качествен анализ	
			НП (=0)	Осн. (=1/2)	Ср. (=3/4)	Нап. (=5/6)	ВС (=7/8)	НВ (=0)	Осн. (=1/2)	Ср. (=3/4)	Нап. (=5/6)	ВС (=7/8)			
Продавач-консултант НКПД 52232001	1. Грамотност, свързана с информация и данни	1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание				X						X		отговаря	Описано в раздел 4
		1.2. Оценяване на данни, информация и									X			отговаря	Описано в раздел 4

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

		дигитално съдържание													
		1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание			X					X			отговаря	Описано в раздел 4	
	2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии				X					X		отговаря	Описано в раздел 4	
		2.2. Споделяне чрез дигитални технологии				X					X		отговаря	Описано в раздел 4	
		2.3. Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии			X								X	под търсеното ниво	Описано в раздел 4
		2.4. Сътрудничество чрез дигитални технологии				X					X			отговаря	Описано в раздел 4
		2.5. Онлайн етикет			X								X	под търсеното ниво	Описано в раздел 4
		2.6. Управление на дигиталната идентичност				X					X			под търсеното ниво	Описано в раздел 4

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

3. Създаване на дигитално съдържание	3.1. Разработване на дигитално съдържание				X				X				под търсеното ниво	Описано в раздел 4
	3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание			X					X				под търсеното ниво	Описано в раздел 4
	3.3. Авторско право и лицензи		X					X					под търсеното ниво	Описано в раздел 4
	3.4. Програмиране		X					X					под търсеното ниво	Описано в раздел 4
4. Безопасност	4.1. Защита на устройства			X					X				отговаря	Описано в раздел 4
	4.2. Защита на личните данни и поверителност			X					X				отговаря	Описано в раздел 4
	4.3. Защита на здравето и благосъстоянието		X						X				надвишава	Описано в раздел 4
	4.4. Защита на околната среда				X					X			надвишава	Описано в раздел 4
5. Решаване на проблеми	5.1. Решаване на технически проблеми			X					X				отговаря	Описано в раздел 4
	5.2. Идентифицира				X					X			отговаря	Описано в раздел 4

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

	не на нуждите и технологични решения														
	5.3. Креативно използване на дигиталните технологии			X					X					под търсеното ниво	Описано в раздел 4
Област на компетентно по DigComp2.1	СПЕЦИФИЧНИ дигитални умения/ компетентности	Препоръчително ниво на владееене					Реално ниво на владееене					Разлика	Количествен и качествен анализ		
		НП (=0)	Осн. (=1/2)	Ср. (=3/4)	Нап. (=5/6)	ВС (=7/8)	НВ (=0)	Осн. (=1/2)	Ср. (=3/4)	Нап. (=5/6)	ВС (=7/8)				
1. Грамотност, свързана с информация и данни	1.1. Използва търсачка за намиране на информация, като прилага различни филтри и използва оператори за търсене				X						X			отговаря	Описано в раздел 4
	1.2. Използва компютърни софтуерни програми за поддържане на база данни за клиенти, наличност и спецификация на продуктите			X							X			надвишава	Описано в раздел 4
2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Прилага широк набор от комуникационни средства(електрон				X						X			отговаря	Описано в раздел 4

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

	на поща, чат, бързи съобщения, блогове, социални мрежи ) за обмен на знания при изпълнение на ежедневните си задачи												
	2.2. Използва разширени функции на софтуер за видео конферентна връзка, обмен на данни и споделяне на приложения				X					X		отговаря	Описано в раздел 4
	2.3. Използва рационално съществуващите устройства и системи за да извършва онлайн разплащане			X					X			отговаря	Описано в раздел 4
	2.4. Използва програми за електронна поща и календари, като Outlook, при изпълнение на ежедневните си задачи				X					X		отговаря	Описано в раздел 4
	2.5. Сърфира в съществуващи сайтове за електронна търговия, създава потребителски профили и акаунти					X					X	отговаря	Описано в раздел 4

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

3. Създаване на дигитално съдържание	3.1. Изготвя отчети и справки, работи с търговска документация (финансово-счетоводни документи, указания за употреба и съхранение) с помощта на основни текстообработващи и програми, таблици, бази данни.				X					X		отговаря	Описано в раздел 4
	3.2. Създава мултимедийно съдържание в различни формати чрез различни цифрови инструменти, платформи и среди за целите на презентации и търговски демонстрации на стоки и услуги			X					X			отговаря	Описано в раздел 4
	3.3. Използва пълноценно функционалностите на софтуерите за създаване и редакция на цифрово съдържание от различен тип (текст, таблици, изображения, аудио, видео)				X					X		отговаря	Описано в раздел 4

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

4. Безопасност	4.1. Използва и актуализира антивирусни програми за сигурност на устройствата за достъп до интернет				X					X			под търсеното ниво	Описано в раздел 4
	4.2. Разпознава файлове, представляващи злонамерен софтуер, защитава файлове с криптиране или с пароли				X						X		отговаря	Описано в раздел 4
5. Решаване на проблеми	5.1. Има яснота относно дефицитите на собствените си цифрови умения и полага усилия да ги подобрява и развива				X						X		отговаря	Описано в раздел 4

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

Професии/ Длъжности Код по НКПД	Област на компетентно по DigComp2.1	ОБЩИ дигитални умения/ компетентности	Препоръчително ниво на владееене					Реално ниво на владееене					Разлика	Количествен и качествен анализ	
			НП (=0)	Осн. (=1/2)	Ср. (=3/4)	Нап. (=5/6)	ВС (=7/8)	НВ (=0)	Осн. (=1/2)	Ср. (=3/4)	Нап. (=5/6)	ВС (=7/8)			
Оператор, въвеждане на данни  НКПД 41321001	1. Грамотност, свързана с информация и данни	1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание			X					X			отговаря	Описано в раздел 4	
		1.2. Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание				X			X				под търсеното ниво	Описано в раздел 4	
		1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание				X			X				под търсеното ниво	Описано в раздел 4	
	2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Взаимодействи е чрез дигитални технологии				X					X			под търсеното ниво	Описано в раздел 4
		2.2. Споделяне чрез дигитални технологии			X						X			отговаря	Описано в раздел 4
		2.3. Участие в гражданските процеси чрез			X					X				под търсеното ниво	Описано в раздел 4

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

	дигитални технологии													
	2.4. Сътрудничество чрез дигитални технологии			X					X				отговаря	Описано в раздел 4
	2.5. Онлайн етикет			X				X					под търсеното ниво	Описано в раздел 4
	2.6. Управление на дигиталната идентичност				X			X					под търсеното ниво	Описано в раздел 4
3. Създаване на дигитално съдържание	3.1. Разработване на дигитално съдържание			X						X			надвишава	Описано в раздел 4
	3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание			X					X				отговаря	Описано в раздел 4
	3.3. Авторско право и лицензи		X					X					отговаря	Описано в раздел 4
	3.4. Програмиране		X				X						под търсеното ниво	Описано в раздел 4
4. Безопасност	4.1. Защита на устройства				X				X				под търсеното ниво	Описано в раздел 4
	4.2. Защита на личните данни			X					X				отговаря	Описано в раздел 4

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

		и поверителност													
		4.3. Защита на здравето и благосъстоянието		X					X					отговаря	Описано в раздел 4
		4.4. Защита на околната среда		X					X					отговаря	Описано в раздел 4
	5. Решаване на проблеми	5.1. Решаване на технически проблеми			X					X				отговаря	Описано в раздел 4
		5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения			X					X				отговаря	Описано в раздел 4
		5.3. Креативно използване на дигиталните технологии			X					X				отговаря	Описано в раздел 4
	Област на компетентно по DigComp2.1	СПЕЦИФИЧНИ дигитални умения/ компетентности	Препоръчително ниво на владеење					Реално ниво на владеење					Разлика	Количествен и качествен анализ	
			НП (=0)	Осн. (=1/2)	Ср. (=3/4)	Нап. (=5/6)	ВС (=7/8)	НВ (=0)	Осн. (=1/2)	Ср. (=3/4)	Нап. (=5/6)	ВС (=7/8)			
	1. Грамотност, свързана с информация и данни	1.1. Подбира и прилага подходящи похвати за търсене, групиране и класифициране на информацията при работа в интернет среда			X					X				отговаря	Описано в раздел 4

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

		1.2. Използва софтуер за обработка на данни, като прилага правилата за структуриране и попълване на електронни таблици, редактиране на данни, въвеждане, проверка и копиране на формули, вкл. изчисляване на процент, диаграми/графики, оформяне на таблици				X				X			под търсеното ниво	Описано в раздел 4
		1.3. Актуализира и поддържа бази данни, архиви и архивни системи, своевременно коригира грешки или несъответствия				X					X		отговаря	Описано в раздел 4
	2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Използва програма за управление на информацията и комуникацията (календар, срещи, ангажименти, списък с телефони и адреси и т.н.)				X				X			надвишава	Описано в раздел 4

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

		2.2. Използва функционалностите на електронната поща, изпраща и получава, премества, архивира, заглушава, филтрира и организира имейлите с етикети, автоматично управлява входящи мейли, добавя, отваря и изтегля прикачени файлове				X				X			под търсеното ниво	Описано в раздел 4
		2.3. Прилага правилата за комуникация при използване на дигитални инструменти (при коментиране, споделяне на лична информация)				X					X		отговаря	Описано в раздел 4
	3. Създаване на дигитално съдържание	3.1. Създава, редактира и форматира текстови електронни документи, обработка и интегрира обекти в текстовите документи чрез софтуер за текстообработка				X				X			под търсеното ниво	Описано в раздел 4

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

<b>4. Безопасност</b>	4.1. Прилага мерки за защита на устройствата с които работи, като използва антивирусни програми и пароли					X					X		под търсеното ниво	Описано в раздел 4
	4.2. Идентифицира заплахите и скритите опасности от използването на облачни пространства и предприема мерки за защита			X					X				отговаря	Описано в раздел 4
	4.3. Осигурява защита на структурираната информация от записи, като архивира базата от данни и шифрова резервните ѝ копия, ако базата от данни съдържа поверителна информация						X				X		под търсеното ниво	Описано в раздел 4
<b>5. Решаване на проблеми</b>	5.1. Решава технологични проблеми чрез проучване на настройките и опциите на					X					X		отговаря	Описано в раздел 4

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

		програми и инструменти													
		5.2.Редовно актуализира своите цифрови умения в съответствие с новите технологични разработки				X				X				под търсеното ниво	Описано в раздел 4

Професии/ Длъжности Код по НКПД	Област на компетентно по DigComp2.1	ОБЩИ дигитални умения/ компетентности	Препоръчително ниво на владееене					Реално ниво на владееене					Разлика	Количествен и качествен анализ
			НП (=0)	Осн. (=1/2)	Ср. (=3/4)	Нап. (=5/6)	ВС (=7/8)	НВ (=0)	Осн. (=1/2)	Ср. (=3/4)	Нап. (=5/6)	ВС (=7/8)		
Управител, супермаркет НКПД 14203005	1. Грамотност, свързана с информация и данни	1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание				x					x		отговаря	Описано в Раздел 4
		1.2. Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание				x					x		отговаря	Описано в Раздел 4
		1.3. Управление на данни, информация и				x					x		отговаря	Описано в Раздел 4

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

		дигитално съдържание												
2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Взаимодействие е чрез дигитални технологии				x					x			отговаря	Описано в Раздел 4
	2.2. Споделяне чрез дигитални технологии				x				x				отговаря	Описано в Раздел 4
	2.3. Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии	x						x					отговаря	Описано в Раздел 4
	2.4. Сътрудничество чрез дигитални технологии			x					x				отговаря	Описано в Раздел 4
	2.5. Онлайн етикет				x				x				Под търсеното ниво	Описано в Раздел 4
	2.6. Управление на дигиталната идентичност		x					x					Отговаря	Описано в Раздел 4
3. Създаване на дигитално съдържание	3.1. Разработване на дигитално съдържание			x				x					Под търсеното ниво	Описано в Раздел 4
	3.2. Интегриране и преработване			x				x					Под търсеното ниво	Описано в Раздел 4

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

		на дигитално съдържание												
		3.3. Авторско право и лицензи	x					x					Отговаря	Описано в Раздел 4
		3.4. Програмиране	x					x					Отговаря	Описано в Раздел 4
	4. Безопасност	4.1. Защита на устройства			x					x			Отговаря	Описано в Раздел 4
		4.2. Защита на личните данни и поверителност				x				x			Отговаря	Описано в Раздел 4
		4.3. Защита на здравето и благосъстоянието			x				x				Под търсеното ниво	Описано в Раздел 4
		4.4. Защита на околната среда				x				x			Под търсеното ниво	Описано в Раздел 4
	5. Решаване на проблеми	5.1. Решаване на технически проблеми		x						x			Отговаря	Описано в Раздел 4
		5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения			x					x			Отговаря	Описано в Раздел 4
		5.3. Креативно използване на дигиталните технологии		x				x					Под търсеното ниво	Описано в Раздел 4

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



		възпроизвежда информация												
		Осъществява контрол и управление на всички административни процеси чрез проследяване на движението на информацията чрез използването на функционалностите на интегриран софтуер за управление /ERP система и други видове специализиран софтуер				x						x	Отговаря	Описано в Раздел 4
		Извършва оценки на работата на персонала в дигитална среда за оценка на нуждите от обучение и изграждане на кариерно развитие				x						x	Отговаря	Описано в Раздел 4

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

		Следи и анализира цифрови статистически и финансови данни, управлението на бюджетите в различни модули на интегрираната система за управление на бизнес процеси с цел рентабилност на магазина и постигане на целите /показателите за продажби /KPI/.				x					x		Отговаря	Описано в Раздел 4
		Идентифицира грешки, като влиза в специализиран софтуер и/или модул , проследява и извършва ежедневен контрол на разнородна информация за управление				x				x			Под търсеното ниво	Описано в Раздел 4

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

2. Комуникация и сътрудничество	Използва средства за електронна комуникация /имейл, онлайн платформи, вътрешна мрежа за фирмена комуникация/ за взаимодействие и размяна на документи, файлове, информация, споделяне на проблеми ежедневно				x					x		Отговаря	Описано в Раздел 4
	Взаимодейства с колеги в прилагането на всички нормативни уредби и стандарти, следи и контролира спазването на документи и отчети в интегрираната система за управление				x					x		Отговаря	Описано в Раздел 4
	Използва функционалностите на онлайн платформа за обучения			x					x			Отговаря	Описано в Раздел 4

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

		Подготвя презентации, като използва специализиран софтуер /офис пакет/			x					x			Под търсеното ниво	Описано в Раздел 4
		Следва нормите за коректно поведение в онлайн среда, взаимодействия коректно и спазва правилата на комуникацията с вътрешно фирмени и външни заинтересовани страни				x					x		Отговаря	Описано в Раздел 4
	3. Създаване на дигитално съдържание	Създава отчети, презентации, доклади, като изготвя, преработва и съхранява дигитално съдържание в структуриран вид (таблици, графики, текст, снимки)				x					x		Отговаря	Описано в Раздел 4

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

		Усъвършенства и интегрира информацията в дигиталното съдържание, като използва модули на интегрираната система за управление и контрол на бизнес процеси и офис пакет.				x			x				Под търсеното ниво	Описано в Раздел 4
	4. Безопасност	Използва пароли за защита на устройствата и дигиталното съдържание, следи за спазване на мерките за безопасност и сигурност при работа в дигитална среда.			x					x			Отговаря	Описано в Раздел 4
		Контролира риска за сигурността на информацията при работа в онлайн среда, диференцира злонамерени имейли,			x					x			Отговаря	Описано в Раздел 4

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

		съдържание и незащитени интернет страници с висок риск.												
		Използва антивирусни пакети и системи за защита на информацията утвърдени в компанията, като може да извършва превантивни действия			x				x				Под търсеното ниво	Описано в Раздел 4
		Съхранява и възпроизвежда важна информация, дигитално съдържание в дигитален архив в съответствие с установените политика и правила				x				x		Отговаря	Описано в Раздел 4	
		Обработка критично информацията, която споделя и с която работи, за да не допусне изтичане на лични данни и				x				x		Отговаря	Описано в Раздел 4	

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

	поверителна информация													
	Идентифицира рисковете при работа с онлайн съдържание за физическото и психическото здраве, следи за предотвратяването на възможни опасности в организацията			x						x			Отговаря	Описано в Раздел 4
	Участва в създаването и спазването на фирмени политики за намаляване на вредите от въздействието на дигиталните технологии върху околната среда				x						x		Под търсеното ниво	Описано в Раздел 4
5. Решаване на проблеми	Получава в дигитална среда информация за всички проблеми, които възникват от персонала или клиенти (специфични проблеми,				x					x			Под търсеното ниво	Описано в Раздел 4

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

		оплаквания) и споделя информация за решението им													
		Работи със специализиран софтуер за управление на каси, идентифицира и отстранява възникнали проблеми				x					x			Под търсеното ниво	Описано в Раздел 4

Професии/ Длъжности Код по НКПД	Област на компетентно по DigComp2.1	ОБЩИ дигитални умения/ компетентности	Препоръчително ниво на владене					Реално ниво на владене					Разлика	Количествен и качествен анализ	
			НП (=0)	Осн. (=1/2)	Ср. (=3/4)	Нап. (=5/6)	ВС (=7/8)	НВ (=0)	Осн. (=1/2)	Ср. (=3/4)	Нап. (=5/6)	ВС (=7/8)			
Мениджър покупки и продажби НКПД 12216003	1. Грамотност, свързана с информация и данни	1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание					x					x		Под търсеното ниво	Описано в Раздел 4
		1.2. Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание				x						x		Отговаря	Описано в Раздел 4

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

		1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание				x					x		Отговаря	Описано в Раздел 4	
	2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии				x					x		Отговаря	Описано в Раздел 4	
		2.2. Споделяне чрез дигитални технологии				x					x		Отговаря	Описано в Раздел 4	
		2.3. Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии	x							x				Отговаря	Описано в Раздел 4
		2.4. Сътрудничество чрез дигитални технологии				x					x			Отговаря	Описано в Раздел 4
		2.5. Онлайн етикет					x				x			Под търсеното ниво	Описано в Раздел 4
		2.6. Управление на дигиталната идентичност					x				x			Под търсеното ниво	Описано в Раздел 4
	3. Създаване на дигитално съдържание	3.1. Разработване на дигитално съдържание				x					x			Под търсеното ниво	Описано в Раздел 4
		3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание					x				x			Под търсеното ниво	Описано в Раздел 4
		3.3. Авторско право и лицензи				x						x		Отговаря	Описано в Раздел 4

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

		3.4. Програмиране	x						x					Отговаря	Описано в Раздел 4
	4. Безопасност	4.1. Защита на устройства				x				x				Под търсеното ниво	Описано в Раздел 4
		4.2. Защита на личните данни и поверителност				x						x		Отговаря	Описано в Раздел 4
		4.3. Защита на здравето и благосъстоянието				x					x			Под търсеното ниво	Описано в Раздел 4
		4.4. Защита на околната среда				x					x			Отговаря	Описано в Раздел 4
		5. Решаване на проблеми	5.1. Решаване на технически проблеми		x						x				Отговаря
	5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения			x						x				Отговаря	Описано в Раздел 4
	5.3. Креативно използване на дигиталните технологии					x					x			Отговаря	Описано в Раздел 4
	5.4. Идентифициране на пропуски в дигиталната компетентност										x			Под търсеното ниво	
	Област на компетентно по DigComp2.1	СПЕЦИФИЧНИ дигитални умения/ компетентности	Препоръчително ниво на владееене					Реално ниво на владееене					Разлика	Количествен и качествен анализ	
			НП (=0)	Осн. (=1/2)	Ср. (=3/4)	Нап. (=5/6)	ВС (=7/8)	НВ (=0)	Осн. (=1/2)	Ср. (=3/4)	Нап. (=5/6)	ВС (=7/8)			

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

1. Грамотност, свързана с информация и данни	Търси, филтрира и обработва данни по категории и параметри на продуктови групи в интернет от множество източници, като използва уеб браузъри				x					x		Отговаря	Описано в Раздел 4
	Анализира, критично оценява данни и информация като извършва и проверка на достоверността на данните					x				x		Отговаря	Описано в Раздел 4
	Извършва калкулации в специализирани софтуери за оценка на условия /видове продукти в съответствие с категорията, цени, срокове/, при водене на преговори за покупка.				x					x		Отговаря	Описано в Раздел 4

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

		Извършва обработка на данни от специализирани пазарни анализи, проучвания на продуктови категории като използва софтуер и техники за анализ в дигитална среда					x					x	Отговаря	Описано в Раздел 4
		Актуализира бази данни, като включва и изключва данни по собствена преценка според конкретни параметри					x					x	Отговаря	Описано в Раздел 4
	2. Комуникация и сътрудничество	Използва средства за електронна комуникация /имейл, онлайн платформи/ както и вътрешна мрежа за информация и взаимодействие/ за размяна на					x					x	Отговаря	Описано в Раздел 4

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

		документи, файлове, информация, споделяне на проблеми на ежедневна база												
		Осъществява срещи в електронна среда чрез различни онлайн платформи за видео и аудиовръзка като в тях взаимодействия с колеги и партньори за споделяне на знание, данни.			x					x			Отговаря	Описано в Раздел 4
		Използва функционалностите на онлайн платформи за обучения				x					x		Отговаря	Описано в Раздел 4
		Следва нормите за коректно поведение в онлайн среда, взаимодействия коректно и спазва правилата на комуникацията с вътрешно фирмени и				x					x		Отговаря	Описано в Раздел 4

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

		външни заинтересовани страни													
	3. Създаване на дигитално съдържание	Преработва и съхранява дигитално съдържание, променя и усъвършенства информацията, като я класифицира и съхранява за повторна употреба				x						x		Отговаря	Описано в Раздел 4
		Съхранява цифрово съдържание в подходящ формат, записва, редактира, възпроизвежда информация				x						x		Отговаря	Описано в Раздел 4
		Изчислява, сортира и форматира цифрова информация в електронни таблици, използва формули за изчисления, визуализира				x						x		Отговаря	Описано в Раздел 4

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

		дигитална информация													
		Изготвя и структурира цифрова информация в таблици, графики, текст, снимки при изготвяне на презентации и отчети				x						x		Отговаря	Описано в Раздел 4
	4. Безопасност	Контролира рисковете за сигурността при работа в онлайн среда, диференцира злонамерени имейли, съдържание и незащитени интернет страници с висок риск.				x						x		Отговаря	Описано в Раздел 4
		Обработка критично информацията, с която работи и споделя, за да не допусне изтичане на лични данни и поверителна информация				x						x		Отговаря	Описано в Раздел 4

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

		Идентифицира рисковете при работа с онлайн съдържание за физическото и психическото здраве				x				x			Под търсеното ниво	Описано в Раздел 4
		Разбира рисковете при въздействието на дигиталните технологии върху околната среда и работи за ограничаването на тези тенденции, като участва във фирмени политики за намаляване на вредите				x				x			Под търсеното ниво	Описано в Раздел 4
		Съхранява важна информация, дигитално съдържание в дигитален архив				x					x		Отговаря	Описано в Раздел 4
		Използва системите за защитни стени и антивирусни пакети утвърдени в компанията,			x					x			Отговаря	Описано в Раздел 4

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

		извършва превантивни действия												
		Използва пароли за защита на устройствата и дигиталното съдържание, променя паролите си			x					x			Отговаря	Описано в Раздел 4
	5. Решаване на проблеми	Установява конкретни технически проблеми в работата си в дигитална среда, може да ги диференцира /в софтуера, в устройствата, с които работи			x					x			Под търсеното ниво	Описано в Раздел 4
		Идентифицира свои дефицити в дигиталната си компетентност и търси възможности своевременно да подобри и актуализира знанията си				x				x			Под търсеното ниво	Описано в Раздел 4

Използвани съкращения.

Скала за препоръчително ниво на владееене:

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

- НП - Няма потребност;
- Осн. - Основно;
- Ср. - Средно;
- Нап. - Напреднало
- ВС - Високо специализирано

Скала за реално ниво на владееене:

- НВ - Не се владее;
- Осн. - Основно;
- Ср. - Средно;
- Нап. - Напреднало
- ВС - Високо специализирано

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



Проектът е финансиран от Оперативна програма  
„Развитие на човешките ресурси”, съфинансирана от Стр. 290 от 298  
Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

# Приложение 11

## Речник на термините

Термин	Дефиниция	Основен източник
Длъжност	Съвкупност от функции и задачи, които едно лице изпълнява на работното си място, включително в качеството му на работодател или самонает	НКПД 2011, методология;
Професия	Съвкупност от длъжности, чиито основни функции и задачи се характеризират с висока степен на сходство и са включени в обхвата на една и съща единична група от НКПД-2011, означена с четиризначен цифров код.	НКПД 2011, методология; Структура на НКПД 2011
Икономически сектор	Относително еднородни производства и услуги, идентифицирани с код по КИД-2008	КИД-2008 (НСИ)
Ключови длъжности/ професии	Длъжности/професии, които са от критично значение за реализирането на стратегическите цели и приоритети и влияят пряко на резултатите на предприятието и/или икономическата дейност/сектор.	Методология за установяване състоянието и потребностите от развитие на дигитални умения/компетентности по икономически дейности/сектори
DigComp 2.1.	Европейската рамка за дигитална компетентност на гражданите е справочен инструмент за ориентирание на заинтересованите страни (отдели по човешки ресурси, мениджъри и т.н.) относно това, как да преминат през всички аспекти на дигиталната компетентност (в 5 области на компетентност и 21 компетентности, описани от гледна точка на знания, умения и нагласи/поведения), с цел да идентифицират и опишат актуални и възможни бъдещи дигитални умения/компетентности, необходима за конкретна работа.	DigComp 2.1
Области на дигитална компетентност, съгл. DigComp 2.1.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Грамотност, свързана с информация и данни (Information and data literacy)</li> <li>2. Комуникация и сътрудничество (Communication and collaboration)</li> <li>3. Създаване на дигитално съдържание (Digital content creation)</li> <li>4. Безопасност (Safety)</li> <li>5. Решаване на проблеми (Problem solving)</li> </ol>	DigComp 2.1

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

DigCompEdu	<p>Европейската рамка за дигитални компетентности на преподавателите (DigCompEdu) е научно обоснована рамка, описваща какво означава преподавателите да бъдат дигитално компетентни. Тя предоставя обща референтна рамка в подкрепа на развитието на специфични за преподавателя дигитални компетентности в Европа. DigCompEdu е насочена към преподаватели на всички образователни равнища, от ранна детска възраст, до висше образование и образование за възрастни, включително общо и професионално образование и обучение, образование със специални потребности и неформално обучение.</p> <p>DigCompEdu подробно описва 22 компетентности, организирани в шест области. Фокусът не е върху техническите умения. По-скоро, рамката има за цел да детайлизира как дигиталните технологии могат да се използват за подобряване и иновации в образованието и обучението.</p>	DigCompEdu
Дигитална компетентност	Уверено, критично и отговорно ползване на дигиталните технологии за учене, на работното място и за участие в обществения живот	Council Recommendation on Key Competences for Lifelong Learning
Дигитални компетентности, съгл. DigComp 2.1.	<p>21 умения/компетентности, описани в DigComp 2.1:</p> <p><u>1. Грамотност, свързана с информация и данни (Information and data literacy)</u></p> <p>1.1 Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание (Browsing, searching, filtering data, information and digital content);</p> <p>1.2 Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание (Evaluating data, information and digital content);</p> <p>1.3 Управление на данни, информация и дигитално съдържание (Managing data, information and digital content);</p> <p><u>2. Комуникация и сътрудничество (Communication and collaboration)</u></p> <p>2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии (Interacting through digital technologies);</p> <p>2.2 Споделяне чрез дигитални технологии (Sharing through digital technologies);</p> <p>2.3 Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии (Engaging in citizenship through digital technologies);</p> <p>2.4 Сътрудничество чрез дигитални технологии (Collaborating through digital technologies);</p>	DigComp 2.1

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

	<p>2.5 Онлайн етикет (Netiquette);</p> <p>2.6 Управление на дигиталната идентичност (Managing digital identity);</p> <p><u>3. Създаване на дигитално съдържание (Digital content creation)</u></p> <p>3.1. Разработване на дигитално съдържание (Developing digital content);</p> <p>3.2 Интегриране и преработване на дигитално съдържание (Integrating and re-elaborating digital content);</p> <p>3.3 Авторско право и лицензи (Copyright and licenses);</p> <p>3.4 Програмиране (Programming);</p> <p><u>4. Безопасност (Safety)</u></p> <p>4.1. Защита на устройства (Protecting devices);</p> <p>4.2 Защита на личните данни и поверителност (Protecting personal data and privacy);</p> <p>4.3 Защита на здравето и благосъстоянието (Protecting health and well-being);</p> <p>4.4 Защита на околната среда (Protecting the environment);</p> <p><u>5. Решаване на проблеми (Problem solving)</u></p> <p>5.1 Решаване на технически проблеми (Solving technical problems);</p> <p>5.2 Идентифициране на нуждите и технологични решения (Identifying needs and technological responses);</p> <p>5.3 Креативно използване на дигиталните технологии (Creatively using digital technologies);</p> <p>5.4 Идентифициране на пропуски в дигиталната компетентност (Identifying digital competence gaps)</p>	
Ниво на дигитални компетентности, съгл. DigComp 2.1.	<p>Общо 8 нива - 4 основни с по 2 поднива, дефинирани в DigComp 2.1, като съвкупност от сложност на задачите, автономност и когнитивна област:</p> <p>1 и 2: Основно ниво</p> <p>3 и 4: Средно ниво</p> <p>5 и 6: Напреднало ниво</p> <p>7 и 8: Високо специализирано ниво</p>	DigComp 2.1
Дигитално умение	<p>Съвкупност от знания, умения и поведения при прилагане на информационни технологии при изпълнение на трудови задачи и/или решаване на проблеми във връзка със заеманата длъжност/ професия.</p> <p><i>* Общоприетият термин е „дигитална компетентност“</i></p> <p><i>** Термините „дигитални“ и „цифрови“ се използват взаимнозаменяемо по отношение на уменията на работната сила, като за целите на настоящия методологически документ, е възприет терминът „дигитални“ умения.</i></p>	Съгл. проекта на МТСП

Общо дигитално умение	Дигитално умение/компетентност съгл. DigComp 2.1, необходимо за всяка длъжност/професия, използваща ИКТ	DigComp 2.1
Специфично дигитално умение	Дигитално умение/компетентност, специфично за упражняване на дадена професия/длъжност (job-related digital skill).  <i>*За идентифицираните от Изпълнителите по К2 дигитални умения/компетентности следва да се търси съответствие с областите и нивата на Европейската рамка за дигитални компетентности DigComp2.1. В случай, че идентифицираните дигитални умения/компетентности не попадат в обхвата на областите от DigComp2.1, те се обвързват само с нивата по DigComp2.1.</i>	
Професионален профил на дигитални умения	Профилът на дигитални умения/компетентности по ключови длъжности/професии, съгласно НКПД 2011, представлява професионален стандарт за дигитални умения/компетентности. Той идентифицира и описва знания, умения и поведения, които заетото лице следва да притежава и проявява. Включва описание на нивата и поднивата на изискуемите дигитални умения/компетентности съгл. DigComp 2.1.	<a href="https://ikanos.eus/recursos/documentos-pdp-2/">https://ikanos.eus/recursos/documentos-pdp-2/</a>
Знания	Резултат от усвояване на информация в процеса на учене - съвкупност от факти, принципи, теории и практики, които са свързани с определена сфера на работа или обучение.	MyCompetence Cedefop, ЗППО
Умения	Способност за прилагане на знанията и използване на ноу-хау при изпълнение на задачи и решаване на проблеми	MyCompetence Cedefop, ЗППО
Поведения (нагласи, поведенчески индикатори)	Конкретни, наблюдаеми, ясни, проследими и измерими действия, които водят до успешно представяне на определена професия / длъжност в организацията. В този смисъл, поведенията изпълняват ролята на предписани поведенчески индикатори за измерване на степента на притежание, проявление на съответната компетентност за използване на ИКТ в работни условия.	MyCompetence ЗППО
Недостиг на умения	Ситуация, при която предлагането на умения (способности и работна сила, налични на пазара на труда) не е достатъчно, за да се отговори търсенето на пазара на труда. Недостигът на умения се отнася за всички нива на квалификация и може да е резултат от фактори като недостатъчно образование и обучение, географски дисбаланс, промяна в икономическата среда, загуба на привлекателност на конкретни професии и др.	Cedefop, 2010
Инструменти за оценка на дигитални компетентности	Методи и техники, които позволяват да се измерят знанията, уменията, поведенията, както и съответствията на изследваните лица с предварително определени изисквания по два параметъра: наличието на дадена	Mycompetence

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

	компетентност и нивото на владеене на конкретна компетентност.	
Компетентностно базирано обучение	Адаптивен, ориентиран към резултатите набор от интегрирани процеси, които улесняват, измерват, записват и удостоверяват в контекста на гъвкави параметри на времето демонстрацията на известни, изрично посочени и договорени резултати от обучение. Те измерват наличието и нивото на владеене на конкретно умение/компетентност.	Muscompetence
Дигитализация	Отнася се до създаване, подобряване или трансформиране на бизнес процесите чрез използване на дигитални технологии и цифровизирани данни. Това означава, че цифровизирането е необходимо условие за дигитализация, както е описано по-горе. Дигитализацията има три отделни фази: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ начална фаза - когато единични операции или процеси са автоматизирани (автоматизирана обработка на поръчки например);</li> <li>○ средна фаза - когато свързани помежду си процеси са автоматизирани и обединени заедно (като управление на веригата на доставки);</li> <li>○ фаза на интеграция - когато множество системи, поддържащи бизнес процеси и информационни потоци, са интегрирани в системи за управление.</li> </ul>	Методически изисквания към изготвянето на секторен анализ за установяване състоянието и потребностите от развитие на дигитални умения. Приложение 18. „Речник на някои термини в сферата на дигитализацията“
Дигитална трансформация	Дигитализацията не води автоматично до дигитална трансформация. Дигиталната трансформация е технологично предизвикана, социално-икономическа, организационна, културна, правна и политическа промяна. На ниво икономическа дейност/сектор, дигитална трансформация означава функциониране по съвсем различен начин - дълбока промяна на бизнес процесите и начините на осъществяване на дейностите; създаване на нови бизнес модели чрез използване на съвременни информационни и комуникационни технологии; използване на съществуващите знания за голяма и същинска промяна, обхващаща и културата, и стратегията за управление.	Методически изисквания към изготвянето на секторен анализ за установяване състоянието и потребностите от развитие на дигитални умения. Приложение 18. „Речник на някои термини в сферата на дигитализацията“
Фишинг (phishing)	Злонамерен опит за придобиване на чувствителна информация като потребителско име, парола и детайли на	<a href="https://www.enisa.europa.eu">https://www.enisa.europa.eu</a>

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

	кредитна карта, като извършителят приема чужда самоличност при електронни комуникации.	/publications/malware
Интернет на нещата (Industrial Internet of Things - IIoT)	Мрежа от физически обекти (машини, сгради, преносими устройства, и др.), които използват вградени процесори, сензори и комуникационен хардуер, за да събират, обменят и обработват данни помежду си и с външната среда	<a href="https://www.consilium.europa.eu/bg/policies/cybersecurity/">https://www.consilium.europa.eu/bg/policies/cybersecurity/</a>
Злонамерен код (malware)	Електронна програма, разработена от злонамерени лица за заразяване на устройство (компютър, мобилно устройство) и извършване на неправомерни операции на заразеното устройство с цел криптиране, кражба или промяна на информацията, искане на откуп или препродажба на данните, корпоративен шпионаж, отнемане на контрола върху устройството и предизвикване на инцидент	<a href="https://www.enisa.europa.eu/publications/malware">https://www.enisa.europa.eu/publications/malware</a>

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

---

## Източници и използвана литература

---

<sup>1</sup>Костова, С., И. Петров, Търговия на дребно. Стопанство, София, 1999

<sup>2</sup>гл.ас.д-р Надежда Димова НБУ. Търговията на дребно с бързооборотни стоки – настояще и бъдеще.

<sup>3</sup><https://www.investor.bg/ikonomika-i-politika/332/a/oborotite-na-tyrgovcite-na-drebno-u-nas-prodyljavat-da-zabaviat-rysta-si-343324/>

<sup>4</sup> Институт за пазарна икономика, [www.ime.bg](http://www.ime.bg)

<sup>5</sup> Капитал, Регал 11.2021/

[https://www.capital.bg/biznes/stoki\\_i\\_prodaybi/2021/11/05/4272367\\_top\\_30\\_na\\_verigite\\_za\\_burzooborotni\\_stoki\\_vsichki/](https://www.capital.bg/biznes/stoki_i_prodaybi/2021/11/05/4272367_top_30_na_verigite_za_burzooborotni_stoki_vsichki/)

<sup>6</sup> проф. В.Димитрова НАУЧНИ ТРУДОВЕ НА УНСС (2) 2021, ИК – УНСС

<sup>7</sup> ЕИСК INT/946 Цифрова трансформация/търговия на дребно Становище. Възможности за цифрова трансформация за предприятията за търговия на дребно и нейните предимства за европейските потребители.2021.

<sup>8</sup> European Commission, Executive Agency for Small and Medium-sized Enterprises, Muller, P., Devnani, S., Ladher, R., et al., Annual report on European SMEs 2020/2021 : digitalisation of SMEs : background document, Hope, K.(editor), Publications Office, 2021, <https://data.europa.eu/doi/10.2826/120209>

<sup>9</sup> OECD D4SME, <https://www.oecd.org/digital/sme/>

<sup>10</sup> / INT/946 – EESC-2021-02711-00-00-AS-TRA (EN) 1/11/

<sup>11</sup> Tapscott, D. The Digital Economy ANNIVERSARY EDITION: Rethinking Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence (Kindle Edition). New York: McGraw Hill Education, 201

<sup>12</sup> [INT/946 – EESC-2021-02711-00-00-AS-TRA \(EN\) 1/11/](https://mon.bg/bg/143)

<sup>13</sup> <https://mon.bg/bg/143>

МОН Стратегическа рамка за развитието на образованието, обучението и ученето в Република България 2021 - 2030 11.03.2021г.

<sup>14</sup> СТРАТЕГИЯ „НАПОО 2020“ /СТРАТЕГИЧЕСКИ ПРОЕКТ ЗА ДЕЙНОСТТА НА НАПОО ЗА ПЕРИОДА 2014 – 2020 г./

<sup>15</sup> Официален уебсайт на Европейския съюз

<sup>16</sup> МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027

<sup>17</sup> European Commission, Executive Agency for Small and Medium-sized Enterprises, Muller, P., Devnani, S., Ladher, R., et al., Annual report on European SMEs 2020/2021 : digitalisation of SMEs : background document, Hope, K.(editor), Publications Office, 2021, <https://data.europa.eu/doi/10.2826/120209>

<sup>18,19, 20</sup> Financing the digitalisation of small and medium-sized enterprises: The enabling role of digital innovation hubs, EIB, 2020

<sup>21,23</sup> Bloomberg, J., 2018, Digitization, Digitalization, And Digital Transformation: Confuse Them At Your Peril, <https://www.forbes.com/sites/jasonbloomberg/2018/04/29/digitization-digitalization-and-digital-transformation-confuse-them-at-your-peril/?sh=3b889d3c2f2c>

<sup>22</sup> Gartner (n.d.b) Digitalization. [Gartner IT glossary.](https://www.gartner.com/it-glossary/digitalization)

<sup>24</sup> "Цифрова трансформация на България за периода 2020-2030 г.", Министерският съвет

<sup>25</sup> <https://www.consilium.europa.eu/bg/policies/cybersecurity/>

<sup>26, 27</sup> Web-based attacks ENISA Threat Landscape (<https://www.enisa.europa.eu/publications/web-based-attacks>)

<sup>28</sup> Киберсигурност за малки и средни предприятия. Всичко, което един бизнес трябва да знае за киберсигурността, Групата на ЕНП в Европейския парламент (ЕП)

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

<sup>29</sup> ИСИС на Република България 2014 – 2020 г., по Manuel d’Oslo 3e édition, © OECD/EUROPEAN COMMUNITIES 2005

<sup>30</sup> (IRE 2007 г.). Иновационни региони в Европейската мрежа (2007 г.), Методологически наръчник за РИС, Етап 2

<sup>31</sup> [http://www.mi.government.bg/files/useruploads/files/innovations/ris3\\_15\\_10\\_2015bg.pdf](http://www.mi.government.bg/files/useruploads/files/innovations/ris3_15_10_2015bg.pdf)

<sup>32</sup> Digital Economy and Society Index 2021, The European Commission

<sup>33</sup> В. Драмалиева. Научни трудове на УНСС, том 3/2020, ИК – УНСС, София

<sup>34</sup> Van Dijk, The Digital Divide in Europe, The Handbook of Internet Politics, Routledge, London and New York, 2008, available at: <https://pdfs.semanticscholar.org/dab6/63c4664591cb44e956ab94482a4cb1b1d425.pdf> (accessed December 12, 2010)

<sup>35</sup> Становище на Европейския икономически и социален комитет относно „Съвместно съобщение до Европейския парламент, Европейския съвет, Съвета, Европейския икономически и социален комитет и Комитета на регионите — План за действие за борба с дезинформацията“/  
<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/online-disinformation>

<sup>36</sup> ДИРЕКТИВА (ЕС) 2018/1808 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА от 14 ноември 2018 година за изменение на Директива 2010/13/ЕС за координирането на някои разпоредби, установени в закони, подзаконови и административни актове на държавите членки, отнасящи се до предоставянето на аудиовизуални медийни услуги (Директива за аудиовизуалните медийни услуги), предвид променящите се пазарни условия, Официален вестник на Европейския съюз, 28.11.2018 г.

<sup>37</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/PDF/?uri=CELEX:52018AE6302&from=EN>

<sup>38</sup> <https://www.mtitc.government.bg/en/category/85/national-program-digital-bulgaria-2025-and-road-map-its-implementation-are-adopted-cm-decisionno73005-12-2019>

<sup>39</sup> Предварително описани. Виж Приложение № 15 DigComp2.1 към Методическите изисквания

<sup>40, 41</sup> „Изследване и анализ на търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими на заетите лица за успешното изпълнение на ежедневните им задачи, свързани с професията/ длъжността“ (Въпросник В-1 и Въпросник В-2, Резултати – Приложение 8 и Приложение 10)

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