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

Хотелиерство (код 55 по КИД-2008)

Тема: Анализ на сектор Хотелиерство - 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“.

Раздел 1. Цел на проекта

Обхватът на изследването и анализа в Дейност 1 от проекта е върху цялостния процес по отношение на дигиталната трансформация на ниво икономическа дейност/сектор – от анализа на икономическата дейност/сектор и готовността, през установяване на ключови длъжности/професии и състоянието на дигиталните умения/компетентности на заетите лица, до идентифициране на потребностите от развитие на дигиталните умения/компетентности за ключови длъжности/професии. За изследването и анализа беше използван инструментариума, предвиден в Методологията: Документален метод (Desk research), SWOT анализ, Стандартизирано интервю и Онлайн анкета.

Раздел 2. Анализ на икономическата дейност/сектор и степен на готовност за внедряването на дигитални технологии

Дигиталната трансформация обхваща почти всички хотелски дейности и мениджърски функции. Туристическият онлайн пазар променя изискванията за притежаваните дигитални умения, модела и взаимоотношенията между работодател, персонал и клиенти. Важен резултат от изпълнение на Дейност 1 по проекта беше акцентът в съвместната дейност с работодателите върху подобряване на стратегиите за набиране на персонал с подходящи за съответната длъжност общи и специфични дигитални умения.

Подраздел А. Анализ на икономическата дейност/сектор – потребности и стратегия за развитие по отношение на дигитализацията. В резултат на проведените анкетни проучвания и структурирани интервюта на базата на Въпросници А-1, А-1.1 и А-1.2 се идентифицират рискови фактори за дигиталната трансформация в хотелиерството. Изготвен бе и SWOT анализ. Като част от решаване на проблема и бързата адаптация към дигитална трансформация е Националната стратегия за устойчиво развитие на туризма в Република България, 2014 – 2030 и заложените в нея визия, мисия и стратегически цели, чрез:

- Насърчаване на иновациите в туризма;
- Насърчаване използването на съвременни методи и технологии за дистрибуция;
- Подобряване на онлайн представянето на дестинация България и туристическите райони.

Подраздел В. Изследване и анализ на нивото на дигитализация и готовността за процесите по дигитална трансформация на икономическата дейност/сектор. Изследването показва, че нивото на дигитализация в Хотелиерството може да се приеме, че е в интервала „умерено ниско“ към „умерено високо“.

Дигиталните технологии променят все повече туристическия сектор и в резултатът на това, се създават на нови възможности за достигане до повече хора, организиращи своите почивки и/или ваканции и/или бизнес пътувания, по-ефективна комуникация с посетителите в хотелите, оптимизиране на процесите и на работата на екипите. Създаването на високо технологични решения в Хотелиерството дава възможност за ефективно управление и добавена стабилност на предлаганата услуга.

Раздел 3. Определяне на ключови длъжности/професии в икономическата дейност/сектора, в контекста на дигиталната трансформация на бизнеса

Идентифицираха се общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими за успешно изпълнение на конкретните професии/длъжности. Бяха определени ключови длъжности в хотелиерството, за които ефектът и позитивите от дигиталната трансформация най-съществено биха повлияли върху резултатите от дейността на хотелските предприятия. При определяне на първоначален списък на ключовите длъжности/професии беше извършено предварително проучване на характеристиките за Хотелиерството длъжности/професии.

Набирането на предложения за ключови длъжности/професии беше извършено основно от хотелиерски предприятия от различен вид туризъм, като бяха поканени да дадат предложения 20 хотелиерски предприятия. Получените предложения бяха анализирани според честотата на срещане и принадлежността към Хотелиерството и съответствието на същността/длъжностните характеристики, независимо от някои разновидности в наименованията на длъжността/професията в реалната практика. След сортиране и лимитиране на броя беше подготвен първоначалният списък от 15 позиции, който беше оценен от членовете на сформиранията за целта Експертна група и сведен до 5 ключови длъжности, предмет на изследване на дигиталните умения.

Следва да се отбележи, че участието в определяне на ключовите длъжности на 17 различни по вид, категория, капацитет и структура водещи хотелиерски предприятия в първоначалното набиране на предложения за ключови длъжности/професии, участието на 7 техни представители в Експертната група и респективно в оценителския екип, осигуриха обратната връзка с реалната практика и валидирането на ключовите длъжности/професии от заинтересованите страни.

Раздел 4. Потребности от развитие на дигитални умения/компетентности на работната сила в икономическата дейност/сектор

По инициатива на секторните експерти беше приложен следния подход за подбора на длъжностите/професиите, които да бъдат обект на изследването в

икономическа дейност Хотелиерство. Основа на списъка да бъдат ключовите длъжности от Приложение 5 (Таблица 26), като бяха обсъдени обстоятелствата за попадане в тази таблица на първите две ключови длъжности

За идентифициране на дигиталните умения бяха приложени три инструмента: Документален метод (Desk research), Стандартизирано интервю и Онлайн анкета с участието общо на 45 респонденти от 10 хотелиерски предприятия. За 5-те изследвани ключови длъжности са идентифицирани 19 броя общи и 94 броя специфични дигитални умения на работната сила в хотелиерството, които обхващат работата с дигитални решения.

По петстепенна скала бяха определени нивата на владеење на всяко от общите и специфичните дигитални умения/компетентности, необходими за успешно изпълнение на отделните ключови длъжности и съответно на общите и специфичните дигитални умения, притежавани от изпълнителите на всяка конкретна длъжност/професия. От обобщените данни личи, че област на компетентност 1 по DigComp 2.1 основно се владее от напредналото ниво за всички общи дигитални умения и за всички изследвани длъжности. Притежаваните нива на владеење на специфичните дигитални умения в области на компетентност 1 и 2 по по DigComp 2.1 са сравнително високи, а именно напреднало и високо специализирано ниво. За останалите области картината е доста разнообразна, като преобладава средното ниво на владеење.

Чрез съпоставка на необходимите и притежаваните общи и специфични дигитални умения/компетентности за всяка от изследваните ключови длъжности бяха идентифицирани дефицитите (потребностите) от дигитални умения. Анализът на дефицитите във владеењето на дигитални умения показва, че те са характерни за значителна част от изследваните умения, като за общите те обхващат диапазон от 21% до 63%, и за специфичните дигитални умения - диапазон от 62% до 67%. Диапазоните на обхват показват значителния дял на дефицитите както в общите, така и в специфичните дигитални умения. Отделно са изследвани и ранжирани причините за този резултат и са открити три основни от тях:

- Проблеми в образованието и в квалификацията на работната сила;
- Проблеми в продължаващото обучение и развитие на човешките ресурси;
- Недостатъчно средства за инвестиране в дигитализация на процесите и в цифровите умения на персонала.

Широкото използване на модерни дигитални решения в обучението ще позволи да се намали установения значителен дял на дефицитите във владеењето на специфични дигитални умения, необходими за успешно изпълнение на дейностите от ключовите длъжности в хотелиерството.

Очертаните пътища за преодоляване на основните причини за дефицитите ще позволи по-ефективно да бъдат използвани влаганите финансови средства за

дигитализация, за възприемането им предприятията по-скоро като инвестиция, отколкото като неизбежен разход.

Раздел 5. Заключение

Резултатите от проведеното изследване бяха валидирани на Кръгла маса, проведена на 27 април т.г. с 18 участници, в т.ч. представители на 9 хотелски предприятия, тримата председатели на синдикалните организации на КНСБ и КТ „Подкрепа“ в туризма, двама представители на академичната общност в туризма и тримата секторни експерти – представители на Браншовата работодателска организация Българската туристическа камара.



Съдържание

Резюме	2
Раздел 1. Въведение	9
1.1. Цел на проекта.....	9
1.1.1. Общи цели на проекта	9
1.1.2. Специфична цел.....	9
1.2. Цел на изследването и анализа на състоянието и потребностите от развитие на дигиталните умения в сектора	9
1.3. Обхват на изследването и анализа	10
1.4. Използвани инструменти, подходи и методи.....	10
Раздел 2. Анализ на икономическата дейност/сектор и степен на готовност за внедряването на дигитални технологии.....	10
2.1. Подраздел А. Анализ на икономическата дейност/сектор – потребности и стратегия за развитие по отношение на дигитализацията.....	10
2.1.1. Описание на сектора	10
2.1.2. Прогнози за развитие на сектора	19
2.1.3. Очаквания за промяна в търсените дигитални умения	26
2.1.4. Изводи относно настоящите и бъдещи дефицити на професии	29
2.1.5. Стратегии, мерки и подходи за повишаване на дигиталните умения	31
2.1.6. SWOT анализ	35
2.1.7. Основни изводи	38
2.1.8. Препоръки.....	41
2.2. Подраздел В. Изследване и анализ на нивото на дигитализация и готовността за процесите по дигитална трансформация на икономическата дейност/сектор	43
2.2.1. Равнище на дигитализация на сектора.....	43
2.2.2. Въвеждане на дигитални технологии	47
2.2.3. Изводи	52
Раздел 3. Определяне на ключови длъжности/професии в икономическата дейност/сектора, в контекста на дигиталната трансформация на бизнеса	55
Раздел 4. <i>Потребности от развитие на дигитални умения/компетентности на работната сила в икономическата дейност/сектор</i>	76
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	76
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	91
Раздел 5. Заключение	102
Раздел 6. Приложения	106
Раздел 7. Библиография (изписват се в унифициран формат)	244

www.eufunds.bg

Използвани съкращения:

Съкращение	Описание на съкращението
Booking Engine	- Модул за онлайн резервации за хотелиери
Metasearch	- Агрегатор за търсене и извличане на информация
Channel Manager	- Онлайн решение за управление на онлайн канали
Rate Shopper	- Онлайн решение за анализиране на конкуренти
OTA,s	- Онлайн тревел агенции
GDS	- Глобални дистрибуционни системи
Price Optimizer	- Онлайн решение за автоматизирано управление на цени/наличности – бизнес анализатор
GMS	- Онлайн решение за управление на клиентските потребности
Reputation	- Онлайн решение за управление на коментари и оценки от клиенти
PMS	- Система за управление на собствеността
CRM	- Автоматизирана система за управление на бизнес процеси
IoT	- Интернет на нещата
IoE	- Интернет на всичко
AI	- Изкуствен интелект
VR	- Виртуална реалност

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

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

- 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.
- 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 икономическа дейност Хотелиерство. 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

1.3. ОБХВАТ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО И АНАЛИЗА

Обхватът на изследването и анализа е върху цялостния процес по отношение на дигиталната трансформация на ниво икономическа дейност/сектор – от анализа на икономическата дейност/сектор и готовността, през установяване на ключови длъжности/професии и състоянието на дигиталните умения/компетентности на заетите лица, до идентифициране на потребностите от развитие на дигиталните умения/компетентности за ключови длъжности/професии.

1.4. ИЗПОЛЗВАНИ ИНСТРУМЕНТИ, ПОДХОДИ И МЕТОДИ

Изследването и анализа ще използват инструментариума, предвиден в Методологията:

- Документален метод (Desk research)
- SWOT анализ
- Стандартизирано интервю
- Онлайн анкета

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 СЕКТОРА

Съгласно заданието анализът следва да обхваща само икономическата дейност „Хотелиерство“ – код 55 по Класификацията на икономическите дейности (КИД-2008). Поради това, че икономическите показатели в основните статистически източници ЕВРОСТАТ и НСИ са общо за сектор „Туризъм“, т.е. общо за двете икономически дейности „Хотелиерство“ и „Ресторантьорство“, ще бъде разглеждан целия сектор с

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

изключение на много редките случаи, в които показателите за тези дейности са посочени отделно.

Икономическата дейност на сектора ще бъде разглеждана основно за 2018 и 2019 години по две причини. Първата е, че за тези години в статистическите източници има сравнително пълна информация, докато за 2020 г. са посочени само някои показатели, и втората е, че основният фактор, определящ дейността в последните години, е пандемията КОВИД-19.

През 2019г. въпреки посочените проблеми международните туристически пристигания (при реализирана нощувка на посетител) отбелязаха ръст от 4% и достигнаха 1.5 милиарда в световен план. Така 2019 г. бе поредната година на силен растеж на международните туристически пристигания: Средният Изток с ръст за 2019 г. от +8 %, следван от Азия и Атлантика (+5 %), Европа с ръст от 4 %, Африка – ръст от 4 %, Америките – с ръст от 2 % (СОТ, 2020).

В годишния си доклад за 2019¹ г. експертите на Световната организация по туризъм /СОТ/ прогнозираха за 2020 г. ръст от 3% до 4% в международните туристически пристигания. Непредвидим фактор, какъвто е пандемията КОВИД-19, обаче промени всички очаквания. Протиепидемичните мерки в почти целия свят доведоха до признанието на Световната организация по туризъм, че 2020 г. е най-лошата година в историята на туризма.

Спадът на международните пътувания е с 74 %² или с 1 млрд. по-малко. Според Световния туристически барометър, това е генерирало загуби от 1,3 трилиона щатски долара за приемащите страни, които са 11 пъти по-големи от тази по време на световната икономическа криза от 2009 г. Застрашени бяха между 100 и 120 милиона преки работни места в туризма и то предимно в малките и средни предприятия.

За размера на кризата в сектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ в България през 2020 г. може да се съди по приведените по-долу икономически показатели. Приходите от входящ туризъм през 2020 г. възлизат на 1,3 млрд. евро, като спадът спрямо 2019 г. е 64%, или 2,31 млрд. евро. Както се вижда в следващата Таблица 1, броят на действащите предприятия намалява с 1 698, като броят на средните предприятия намалява с 41,6 %, а на големите предприятия - два пъти. Както в другите туристически страни, така и в България по-активни през 2020 и 2021 г. бяха основно местата за настаняване клас Б (семеини хотели къщи и апартаменти за гости, почивни станции), предлагащи атрактивен и сравнително безопасен продукт.

От следващата таблица 2 се вижда, че през 2020 г. секторът вече работи нерентабилно, като разходите превишават приходите общо с над 22 млн.лева, като само

¹ Световна организация по туризъм, Годишен доклад, 2019 г.

² Световна организация по туризъм, Световен туристически барометър, 2020 г.

микро и малките предприятия имат положителна разлика на приходите и разходите. Заетите в сектора също намаляват от 152 658 на 108 030 или с около 30 %.

В структурно отношение секторът е доминиран от микро и малки предприятия, като през 2020 г. около 99 % е делът на микро и малките предприятия, съответно 0,8 % са средни предприятия и около 0,2 % са големи предприятия (виж табл. 1). Заетите в туристическия сектор са концентрирани основно в подсекторите „Хотелиерство“ и „Ресторантьорство“.

По данни на ЕВРОСТАТ хотелиерството и ресторантьорството генерира над 196 млрд. EUR, като броят на заетите е над 10 млн. души, значителна част от които не на пълен работен ден. Основна характеристика на заетите в сектора е, че работят изключително голям брой работодатели и „неплатени“ семейни работници, което се дължи на големия дял МСП в сектора и развитието на т.нар. семеен бизнес, особено за по-малките обекти.

Таблица 1. Брой на предприятията в сектора през 2018, 2019 и 2020 години

Наименование	Общо	Микро	Малки	Средни	Големи
		0-9	10-49	50-249	250+
2018					
Брой предприятия - бр.	27 182	24 156	2 677	328	21
2019					
Брой предприятия - бр.	27 316	24 184	2 764	346	22
2020					
Брой предприятия - бр.	25 618	23 469	1 936	202	11

Източник: НСИ

Таблица 2. Приходи, разходи и трудова заетост в сектора през 2020 г.

Наименование	Общо	Микро	Малки	Средни	Големи
		0-9	10-49	50-249	250+
2020					
Приходи – хил. лв.	4 218 366	1 522 785	1 414 592	982 314	298 675
Разходи - хил. лв.	4 240 652	1 497 695	1 405 815	1 015 732	321 410
Заети - бр.	108 030	50 174	34 895	17 647	5 314

Източник: НСИ

На ниво икономически дейности ресторантьорството (код 56 по КИД 2008) е значително по-голямо по брой предприятия от хотелиерството (код 55 по КИД 2008). Ресторантьорството генерира близо два пъти по-голяма добавена стойност, а съотношението на заетите е приблизително 1:3 (виж фиг.1).

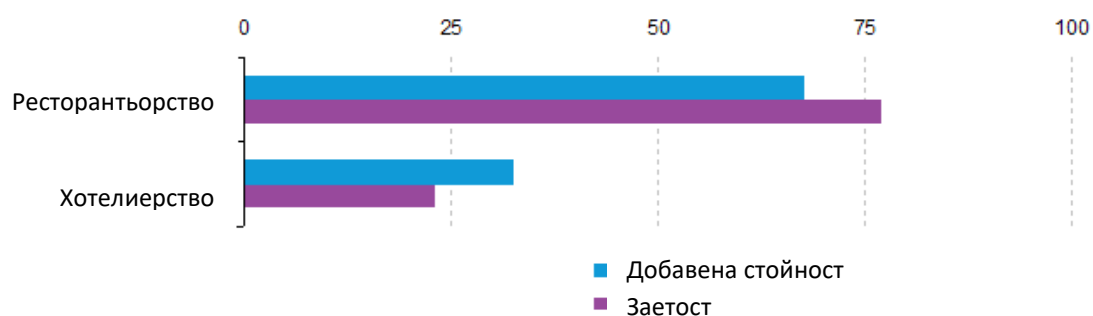
www.eufunds.bg

Производителността на труда в туризма е сравнително ниска в сравнение с другите сектори. Това се дължи на изключително ниската производителност на подсектор „Ресторантьорство“, където добавената стойност е средно 17 хил. EUR на един зает спрямо 27,2 хил. на зает в хотелиерството. Респективно, разходите за труд в ресторантьорството са сравнително по-ниски (14,7 хил. EUR на зает) спрямо хотелиерството (20,4 хил.). Като цяло ресторантьорството е един от подсекторите с най-ниски средни разходи за персонал в нефинансовата сфера. Сред причините за това са сравнително високият дял на заетите на непълнен работен ден и сезонната заетост³.

Ролята, която изпълнява туризмът както за предприятията (икономически ефект), така и за българските граждани (социален афакт), през последните десетилетия значително е нараснала. Делът на сектора в БВП на България в годините след икономическата криза през 2009 год. се поддържа на ниво около 12 %, включително и в периода 2018 – 2019 год. Даже по време на пандемичните 2020 и 2021 год. по експертни оценки този дял не пада под 10 %.

Туризмът е значително по-трудоемък, отколкото останалите сектори, и това оказва пряко влияние върху производителността, която остава сравнително ниска спрямо други отрасли. От друга страна, оценката на производителността в туризма е изключително трудна, което налага необходимостта от национална стратегия за туризма, която да включва политика за развитие на работната сила и тясно сътрудничество между правителство, бизнес и образование.

Фигура 1. Съотношения на добавената стойност и заетостта в икономическите дейности Хотелиерство и Ресторантьорство



Източник: ЕВРОСТАТ

³ Национална система за оценка на компетенциите MyCompetence, Секторен анализ на сектор „Туризм“ – 2013 г.

От гледна точка на произведената продукция на предприятията се наблюдава почти балансирано разпределение между хотелиерство и ресторантьорство. Като дял от оборота делът на разходите за персонал нараства през периода, но независимо от това изостава от средните стойности за Европа. За сравнение, в Испания това съотношение е над 30%. Това въздейства и върху ненамаляващия отлив на квалифицирани работници от България към другите страни членки на ЕС.

Таблица 3. Основни икономически показатели за сектор „Хотелиерство и ресторантьорство“

Наименование	2018	2019
Брой предприятия - бр.	27 182	27 316
Произведена продукция - хил. лв	4 225 077	4 584 478
Оборот - хил. лв.	5 250 213	5 649 831
Добавена стойност по факторни разходи - хил. лв.	1 890 874	2 104 615
Разходи за възнаграждения - хил. лв.	1 012 512	1 143 181
Разходи за персонала - хил. лв.	1 189 533	1 341 353
Заети лица - бр.	149 931	152 658
Покупки на стоки и услуги - хил. лв.	3 529 587	3 796 311

Източник: НСИ

През 2019 г. средният брой на заетите лица в подсектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ (виж **Error! Reference source not found.4**) е 4,22 човека, за МСП е 107,52 и 483 човека за големите предприятия (над 250 души заети). Тези данни не се различават особено от предходните няколко години. Общо за подсектора заетите, както посочихме са 4,22 човека в предприятие, което е над средния брой (3,3 човека) за сектора на услугите. Преобладаващата част от предприятията в „Хотелиерство и ресторантьорство“ са МСП, традиционно характерни с малък брой заети лица, главно поради водещия принос на микропредприятията в него.

www.eufunds.bg

Адекватността на заплащането в сектор „Туризм“ може да се проследи от сравнителните данни за средните разходи за персонал по сектори. България изостава средно 8 пъти от страните в ЕС по отношение на средните разходи за персонал. Това се определя като бариера за конкурентоспособността и качеството на туристическия продукт поради невъзможността за привличане и адекватно заплащане на квалифицирани кадри от другите европейски страни. Друго последствие на ниското заплащане на труда са сравнително високите нива на текучество, усложнени от сезонния характер на туризма

Таблица 4. Среден брой на заетите „Хотелиерство и ресторантьорство“ по групи предприятия

Наименование	2019				
	Общо	Микро	Малки	Средни	Големи
		0-9	10-49	50-249	250+
Брой предприятия - бр.	25 618	23 469	1 936	202	11
Заети лица - бр.	108 030	50 174	34 895	17 647	5 314
Среден бр. заети лица	4,22	2,14	18,02	87,36	483,09

Източник: НСИ, собствени

изчисления.

Преките чуждестранни инвестиции в сектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ бележат макар и неголямо, но постепенно намаление за периода 2018 – 2019 при условията на известно увеличение общо за страната. Делът им е съответно 2,36 % за 2018 и 2,21 % - за 2019 година (виж Таблица 5). От таблицата се вижда също така, че този дял за 2020 г. е 1,67 % и спада значително в сравнение с предходните години, въпреки че общо за страната чуждестранните инвестиции продължават да бележат положителен тренд.

Таблица 5. Преки чуждестранни инвестиции в сектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ в периода 2018-2020 г. (хил. евро)

Икономически дейности	2018	2019	2020
Хотелиерство и ресторантьорство	588 592.8	560 632.0	448 886.3
Общо за страната	24 919 589.3	25 341 512.8	26 884 352.0
Дял на Хотелиерство и Ресторантьорство от общите ПЧИ	2,36 %	2,21 %	1,67%

Източник: НСИ

Анализът на икономическите показатели на сектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ за периода 2018 – 2020 г. показва, че едно нормално постъпателно нарастване през първите две години и рязко намаление през 2020 год., свързано с предприетите в света противопандемични мерки, силно ограничавещи туристическите пътувания. Това доведе до фалита на компании, напускане на квалифициран персонал, преминаващ в други с по-малко рестрикции икономически сектори, и значително намаляване на инвестициите, в т.ч. и на преките чуждестранни инвестиции в сектора.

За съжаление, рестрикциите продължават да ограничават реализирането на туристически пътувания и през 2021 и началото на 2022 год. с поредните вълни на КОВИД-19. Нито несигурността, съпътстваща Brexit през 2019 г., нито основни промени в сектора като фалита на туроператора Thomas Cook и на няколко нискотарифни авиолинии в Европа са причинявали толкова силен удар на развитието на световния туризъм.

България като държава-членка на Европейския съюз се утвърждава като „близка“ и леснодостъпна туристическа дестинация, предлагаща усещане за стабилност и надеждност. Улесненият граничен и митнически контрол, свободното движение на хора, капитали, стоки и услуги са предимства за България след присъединяването ѝ към Европейския съюз.

Богатият туристически потенциал на страната, основаващ се комбинацията от красива и разнообразна природа, природни феномени, отлични климатични условия, минерални извори, хилядолетно културно-историческо наследство, автентични занаяти и обичаи, вкусна храна и отлични вина, гостоприемство и географска близост до основните емисионни пазари са предпоставка за създаването на атрактивни туристически продукти, привличащи вниманието на различни целеви групи.

www.eufunds.bg

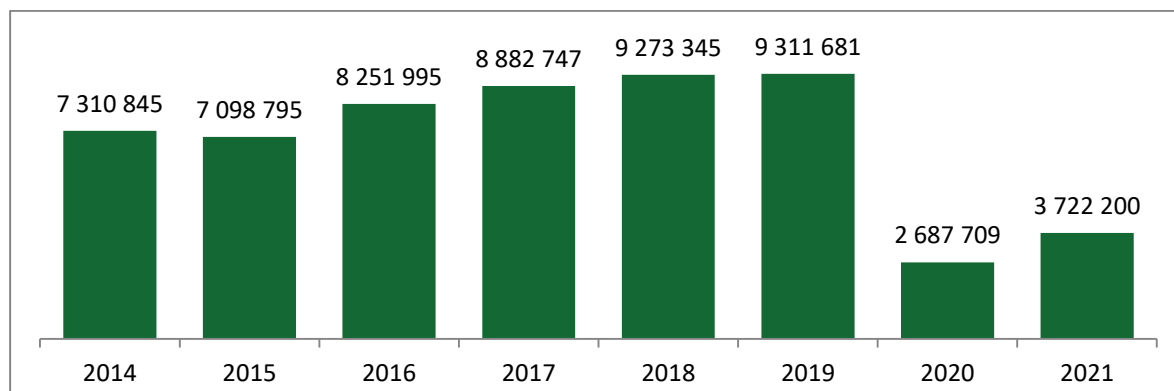
България утвърди имиджа си на дестинация, предлагаща добро съотношение качество/цена на предлагания туристически продукт, като основните групи са семейства с деца, предимно на море и планина. Други продукти, към които се наблюдава засилващ се интерес са тези на културния, спа/балнео, приключенския и други иновативни видове туризъм.

През последните години (от 2014 г. насам) международният туризъм в България отбелязва стабилна тенденция на постоянно нарастване, както на броя на чуждестранните туристи, избрали България като място за почивка, така и на приходите от международен туризъм в текущата сметка на платежния баланс. Изключение направи изминалата 2015 г. и пандемичните 2020 и 2021 години (виж Фигура 2).

Всеобщо разпространено сред експертите в туризма е мнението, че понастоящем България се възприема от чуждестранните туристи сравнително положително като нискобюджетна, предимно морска туристическа дестинация, страна с изключителна природа, богато културно и историческо наследство, хубава храна, но същевременно тя се асоциира негативно и с недобро качество на обслужване и недобре развита инфраструктура.

Ще разгледаме данните за януари-декември 2021 год., в която общият брой туристически посещения на чужденци в България е 3 722 200, а пренощувалите в места за настаняване чуждестранни туристи са над 1,9 млн. Увеличението на общия брой туристически посещения на чужденци през 2021 г. спрямо 2020 г. е 38,5%. (без транзитно преминалите).

Фигура 2. Туристически посещения на чужденци в България (брой)

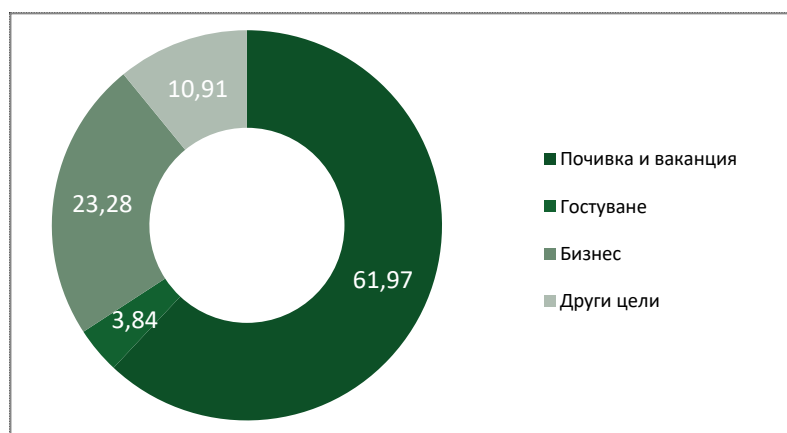


Източник: НСИ, МТ

Увеличение има при посещенията с цел почивка и ваканция, като са реализирани 2 306 819 посещения и ръст от 69 %. Посещенията с цел гостуване са 143 095. Посещенията с цел бизнес туризъм са 866 377, като те се увеличават с 18,4 %. Посещенията с други туристически цели са 405 909.

www.eufunds.bg

Фигура 3. Структура на туристическите посещения на чужденци през 2021 г. в %



Източник: НСИ, МТ

През 2021 г. страните от Европейския съюз продължават да са основен генериращ пазар за международен туризъм на България с общ обем от 2 193 176 туристически посещения (ръст от 51,4 %).

За периода януари – ноември 2021 г. (за м. декември все още няма официални данни) приходите от входящ туризъм възлизат на над 3,7 млрд. лв., като ръстът спрямо същия период на 2020 г. е 48,2 %. Икономическият принос на туристическия сектор е значим за нашата страна. В последните години този сектор формира около 12 % от брутния вътрешен продукт (по експертни оценки за 2020 и 2021 години около 10 – 10,5 %), около 3,9 % от постоянната трудова заетост, 13,3 % заедно със сезонната заетост и около 14 % от българския експорт.

Важен е и социалният му принос в осигуряване на работни места, често в райони, където няма други икономически алтернативи. Секторът е особено привлекателен вариант за стимулиране на развитието на селските райони, както и на региони с ниски доходи, разчитали на селското стопанство и добива на природни ресурси. Също така той е особено подходящ за частното предприемачество, развитие на семеен бизнес и самонаемане. Освен това, изградената материална база се използва и от българските граждани. Отчитайки всичко това, туризмът е признат за приоритетен сектор на българската икономика.

Трябва да се отчете, че през призмата на средностатистическия български турист, България все по-често се разглежда като “недостатъчно качествена” и “скъпа” дестинация за почивка. През 2021 г. българските граждани са реализирали общо 5 182 042 пътувания в чужбина, но изследването по дестинации за повечето месеци е

www.eufunds.bg

прекратено, поради голямата динамика на промените в пропускателните режими на различните страни, свързана с противопандемичните мерки.

В заключение може да се подчертае, че по-голямата част от българския туристически бизнес реагира своевременно и адекватно на предизвикателствата на външната среда през 2020 и 2021 години, използвайки пазарна диверсификация, гъвкаво ценообразуване и атрактивни продукти и оферти, свързани с увеличаване дела на иновативните видове туризъм. Може да се резюмира, че това и активната работа на малкия и средния бизнес донесе известни резултати през активния туристически сезони. Следователно, тези направления, особено в кризисни условия, трябва да се развиват още по-интензивно.

България все още не е достатъчно конкурентоспособна на пазара на иновативни туристически продукти. Споделя се и експертното мнение, че тя е по-скоро известна като страна за масов морски туризъм, а популярността на иновативни видове туризъм е все още ограничена, въпреки благоприятните условия за тяхното развитие.

Секторът все още не е достигнал възможностите на зрелите туристически дестинации в Европа и притежава неизползван потенциал и възможности за развитие на туристическата си индустрия с по-бързи темпове спрямо конкурентните европейски дестинации.

За това говорят и все още ниските стойности на важния параметър „Заетост на легловата база“. Средната годишна заетост в последните години, изчислена по данните на НСИ, е около 35 %, а за пандемичната 2020 година едва 11,6. Статистиката касае само леглата, тъй като не се набират данни по стаи.

2.1.2. ПРОГНОЗИ ЗА РАЗВИТИЕ НА СЕКТОРА

Световната организация по туризъм поддържа тезата, че огромните и драматични финансови, икономически и социални последици от пандемията налагат спешната необходимост от безопасно рестартиране на туризма в света своевременно и координирано. По експертни преценки пълното възстановяване на международния туризъм може да се случи едва в края на настоящата или през следващата 2022 г. Ограниченията за пътуване се разглеждат като основната бариера, която пречи на възстановяването на международния туризъм, заедно с бавното ограничаване на пандемията, липсата на ефективни лекарства и все още недостатъчното доверие на потребителите във ваксините.

Фокус на СOT продължава да бъде устойчивото развитие. Така стимулт за бързо възстановяване на туристическия сектор след отминаване на пандемията ще бъде огромен за Европа. А пропуснатото време за туристически пътувания може да бъде

www.eufunds.bg

златен шанс за нови туристически дестинации и иновативни туристически продукти, които в това време изграждат свой нов бранд и туристическо предлагане.

Иновацията е 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 външните връзки. Иновативен означава нов, оригинален, творчески, със усет към търсенето, модерното. Иновативността на фирмата или дестинацията се постига чрез предприемачество, а най-ефективният и ефикасен инструмент за това са проектите и тяхното управление.

Основополагащ документ за развитие на сектора е Националната стратегия за устойчиво развитие на туризма в Република България, 2014 – 2030 година – актуализирана версия към 2017 г.⁴. В този период се включва и целият индикативен хоризонт на настоящата разработка, а именно 2022 - 2027 година. Доколкото актуализацията на стратегията е преди пандемичните години, вероятно ще се наложи нова актуализация, но засега няма такова официално решение.

Визията за България има следните съдържателни акценти:

Към 2030 г. отличителните характеристики на България като туристическа дестинация ще бъдат:

- Туристическа дестинация с отличителна национална идентичност на основата на съхранени, автентични и социализирани природни и културни забележителности;
- Туристическа дестинация с висококачествен туристически продукт, удовлетворяващ целевите потребители, с конкурентоспособно съотношение между качество и цена;
- Популярна туристическа дестинация за пътувания в четирите сезона, с добър имидж на туристическия пазар, разпознаваема и предпочитана от българските и чуждестранните туристи пред основните конкуренти;
- Дестинация за устойчив туризъм – туризмът в България ще бъде сред водещите (структуро-определящи) сектори на националната икономика.

Мисията е създаване на условия за устойчиво развитие на дестинацията и туристическите райони, повишаване на конкурентоспособността на туристическия сектор и качеството на туристическия продукт, на основата на партньорство между всички заинтересовани страни и има следните съдържателни акценти:

⁴ Национална стратегия за устойчиво развитие на туризма в Република България, 2014-2030 – актуализирана версия 2017

- Развитие и прилагане на целенасочена и последователна туристическа политика за създаване на благоприятна политическа, правна, икономическа, екологична, социо-културна и технологична среда за развитие на устойчив туризъм, конкурентоспособен туристически сектор и качествен туристически продукт;
- Осъществяване на политика на основата на дългосрочни партньорства на международно, национално, регионално и местно ниво между всички заинтересовани страни – международни организации, държавни и общински институции, частен сектор, НПО сектор и общество;
- Осъществяване на ефективен национален маркетинг на основата на последователен бранд мениджмънт за утвърждаване на България като известна и предпочитана дестинация за целевите чуждестранни и български туристи в четири сезона.

Основна цел е устойчивото развитие на туризма в България. Стратегията се фокусира върху една цел – да осигури необходимите условия за устойчиво развитие на сектора чрез баланс между благополучието на туристите и местните общности, нуждите на природната и културната среда и развитието и конкурентоспособността на дестинацията и бизнеса. Предвид фрагментарността на туризма се изтъква, че постигането на основната цел и справянето с предизвикателствата изискват отлично междуинституционално взаимодействие и висока степен на ангажираност на заинтересованите страни.

Стратегическите цели / приоритети са следните:

1. Създаване на благоприятна околна и бизнес среда за развитие на устойчив туризъм. Развитието на туризма е в пряка зависимост от факторите на средата и качеството на природните богатства. В условията на глобални климатични промени и постоянно увреждане на околната среда в резултат от човешката дейност, туристическите дестинации са изправени пред множество предизвикателства. Необходими са последователни усилия от страна на всички заинтересовани страни за адаптация към природните процеси и намаляване на вредните въздействия върху околната среда.

2. Развитие на конкурентоспособен туристически сектор. Решаващ фактор за развитието на устойчив туризъм на национално ниво е наличието на устойчиво развиващи се и конкурентоспособни туристически предприятия, работещи в съответствие с актуалните световни тенденции. Целенасочената държавна политика за стимулиране на развитието на туристическия бизнес, в допълнение към усилията за постигане на благоприятна околна и бизнес среда, е предпоставка за повишаване на

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

качеството на предлагания туристически продукт и доброто представяне на България като туристическа дестинация.

3. Успешно позициониране на България на световния туристически пазар. Сложната международна обстановка осигурява предимства на България като туристическа дестинация от гледна точка на нейната относителна сигурност, безопасност и политическа стабилност. Членството ѝ в ЕС също я поставят в добри позиции, особено по отношение на пътувания в рамките на Съюза. Това обаче е резултат основно от външни фактори и проблеми в традиционно силни дестинации, а не от значими конкурентни предимства на страната. България трябва да бъде наложена на световния туристически пазар като разпознаваема и предпочитана, сигурна, национално идентична дестинация с имидж, базиран на съхранени, автентични и социализирани природни и културни забележителности и отлично съотношение между цена и качество на туристическия продукт.

4. Балансирано развитие на туристическите райони. Туристическите райони в България са неравномерно развити. Налице е силна концентрация на ресурси, суперструктура, туристопотоци и приходи. Удължаването на туристическите сезони изисква стъпки за осигуряване на балансирано развитие на районите и превръщането им в природно-социални системи с устойчива йерархична пространствена структура, с висока степен на концентрация на ресурси и материална база, в която се реализират конкурентоспособни, ефективни и ефикасни туристически политики.

В подцелите, мерките и дейностите във връзка с горепосочените стратегически цели липсва системно разглеждане на дигиталната трансформация като най-актуална част от иновациите. Акценти в различните части са:

- Насърчаване на иновациите в туризма;
- Насърчаване използването на съвременни методи и технологии за дистрибуция;
- Подобряване на онлайн представянето на дестинация България и туристическите райони;
- Повишаване на ефективността на функциониране на Междуведомствения съвет за кадрите в туризма;
- Подобряване на функционирането на Териториалните информационни центрове.

Безспорно водеща понастоящем част от иновациите в туризма е развитието на новите ИКТ и когато става въпрос за оценка на прогнозите за развитие на сектора, промяната в технологиите и организационната структура са основна предпоставка, определяща бъдещото развитие. Прилагането на ИКТ, адаптирането и ефективното им използване от страна на хотелските предприятия са основна възможност за повишаване на конкурентоспособността чрез съкращаване на разходи, диверсификация на

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

предлаганите продукти, подобряване на обслужването и управлението и дори за оцеляване на пазара.

Хотелиерството следва да има дългосрочен системен подход към предизвикателството за увеличаване на иновациите, уменията и компетенциите, които са основни за сектора и за бъдещите възможности на растеж и повишаване на конкурентоспособността в сектора. Важното е да се очертаят структурите, тенденциите и двигателите на промяна в туристическите дейности, силното фокусиране върху организацията на туристическите дейности и свързаните с това въпроси като промените в уменията и нововъзникващите компетентности.

Развитието на новите ИКТ и в частност на туристическия онлайн пазар драматично ще променя изискванията за ИТ умения, модела и взаимоотношенията между работодател, персонал и клиенти. Понастоящем дигиталната трансформация обхваща почти всички хотелски дейности и мениджърски функции. Важно е мениджърите на хотели да обвържат дигиталната трансформация с измерими бизнес резултати - тогава тя може да бъде напълно успешна.⁵

Дигиталните решения, ориентирани към гостите, обикновено се въвеждат за подобряване на тяхната удовлетвореност, както и производителността и функционалността на персонала на хотела. В хотелската стая се въвеждат решения за осигуряване на по-удобна и безопасна среда, която може да включва избор на това, което гостът иска от напитките и храната в минибара в стаята си, регулиране на осветлението, климата и телевизора.

Някои от тях са:

- Безключов вход - чрез мобилно приложение, даващо възможност за отключване на стаята без употребата на карта;
- Интелигентни стаи - позволяват контрол на температурата, светлината, щорите, телевизора в стаята само от мобилните телефони;
- Виртуален портиер – осигуряват връзка с персонала на хотела, чрез съобщение в специално създадени мобилни приложения;
- Чатботове – чрез тях могат да се задават въпроси и да се отправят заявки към персонала по всяко време на денонощието;
- Платформи за дигитализация - осигуряват безконтактна и безопасна среда за своите гости, като например платформата “TouchMenu”, чрез която могат да се поръчат хотелските услуги и да се заплатят с банкови карти.

⁵ HotelTechReport (2022), Digital Transformation in the Hotel Industry. Available at: <https://hoteltechreport.com/news/digital-transformation> [accessed November 29, 2021]

Дигитализацията променя значително една от основните и най-важни части на мениджмънта – маркетинга и продажбите. Дигиталният маркетинг осигурява популяризирането на хотелските продукти в онлайн средата, осигурява увеличение на продажбите и търсенето му расте непрекъснато в последните години. Дигиталният маркетинг използва един от най-важните фактори на иновацията - социалните мрежи, осигуряващи на хотелските предприятия непосредствена връзка с потенциалните потребители. Онлайн сайтове като Instagram, Twitter и Facebook се разпространяват активно в хотелите, като осигуряват видео реклама и оценка, което от своя страна помага за подобряване на бизнес възможностите. Целесъобразно е хотелите да разполагат с официален уебсайт, като за привличане на повече посетители и постигане на по-добър хотелски бизнес се използва функцията SEO оптимизация⁶.

Хотелите могат да разчитат на комплексни решения, каквито са дигиталните системи за управление:

- Системи за управление на хотели (PMS), които покриват основните хотелски дейности. Системата съхранява и споделя информация и данни, извършва резервации и изпраща автоматизирани имейли за потвърждение до гостите. Тя има достъп до голям брой източници информация и данни, улеснява успешното пазарно позициониране на хотела и постигане на неговите цели.
- Централна система за резервации (CRS), която съхранява и разпространява информация за хотела. Тя подпомага управлението на маркетинга и продажбите и включва резервации, профили и групи потребители, администрация и глобален интерфейс за разпространение.
- Глобални дистрибуционни системи (GDS), помагачи събирането, обработката и препращането на информация, генерирана от госта до хотела. Системата осигурява възможност за регистрация, проверка на заетостта, резервация и плащане на индивидуални продукти и услуги или на цели туристически пакети. Резервационната система може да поддържа индивидуална база данни за крайните потребители и бизнес ползвателите, като дава възможност за индивидуална и групова статистика.

Дигиталните решения в хотелиерството в последните години се развиват с бързи темпове и подпомагат развитието и на перспективни възможности в хотелиерството⁷.

⁶ Parvez, S. J., Moyeenudin, H. M., Arun, S., Anandan, R., & Janahan, S. K. (2018). Digital marketing in hotel industry. International Journal of Engineering&Technology,7(2.21),288-290. Available at: https://www.researchgate.net/publication/325117493_Digital_marketing_in_hotel_industry [accessed November 29, 2021]

⁷ Proven Partners (2021), THE 4 CORNERSTONES OF DIGITAL TRANSFORMATION IN THE HOTEL INDUSTRY. Available at: <https://www.proven.partners/blog/digital-transformation-hotel-hospitality-industry> [accessed November 29, 2021]

- Виртуалната реалност е настроена да подобри преживяването при престоя в хотела. В комбинацията с вече предлаганите услуги, използването на виртуална реалност позволява на госта да изживее неща, на които не може да се наслади в реалността.

- Имплементирането на геймификацията може да осигури съчетаване на полезното с приятното, опознаване на забележителностите и историята на дестинацията

- Роботите са често срещани в голям брой хотели и се използват за различни услуги. Те подобряват обслужването, могат да работят постоянно, като спестяват допълнителното натоварване на служителите.

Използването на дигиталните технологии в хотелския сектор съществено променя функциите за управление на човешките ресурси в цялостния процес на кадровото осигуряване, включително езиковото и професионално обучение на персонала. Ефективно и успешно проведеното обучение води до постигане на целите и на хотелското предприятие.

В резултат на проведените анкетни проучвания и структурирани интервюта на базата на Въпросници А-1, А-1.1 и А-1.2 може да се идентифицират следните рискови фактори за дигиталната трансформация в хотелиерството:

- Чести промени в законодателството, ненавременен приемане на поднормативна база, което затруднява фирменото планиране;
- Голям дял на сивия сектор в икономиката, в т.ч. в туристическата индустрия, който пречи на лоялната конкуренция и на ефективността на прилаганите иновации;
- Зависимост на туризма и в частност на хотелиерството от почти всички други икономически сектори;
- Пандемичната обстановка, икономическата и енергийната криза;
- Недостатъчно средства за инвестиране в дигитализация на туристическите дейности;
- Скъсяване на жизнения цикъл на туристическите продукти;
- Високите първоначални разходи за дигитализация на бизнес дейностите;
- На дигитализацията се гледа по-скоро като на разход, отколкото на инвестиция и нови бизнес възможности;
- Важност не само на ползването на достъпни онлайн ресурси, но също така създаване на данни, защита и управление на дигитално съдържание;
- Нови изисквания към уменията и качествата на служителите;

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

- Недостатъчна квалификация и специални умения на служителите;
- Миграция на младите и образовани хора в чужбина;
- Психологически бариери в поколенията служители.

2.1.3. ОЧАКВАНИЯ ЗА ПРОМЯНА В ТЪРСЕНИТЕ ДИГИТАЛНИ УМЕНИЯ

През последните няколко години дигиталните умения в сферата на Туризма и технологичният напредък променят начина, по който резервираме своята почивка, пътуване и настаняване, което води до дигитална трансформация. В Хотелиерството се въвеждат нови дигитални инструменти, които спомагат за ефективно управление на онлайн продажбите с фокус:

1. Цялостни решения и облачно базирани инструменти за ефективно управление на онлайн продажбите за хотелски бизнес и управление на:
 - online дистрибуция – Booking Engine
 - управление, контрол и увеличаване ефективността на online продажбите - Channel Manager
 - управление на online репутация
 - директни резервации чрез кънекция с Global метатърсачки и социални мрежи
 - използване на гласови асистенти и мобилни гласови решения
 - решения включващи изкуствен интелект
 - виртуална реалност
 - чатбот

2. Тенденциите показват, че гостите все по-често предпочитат решения, позволяващи онлайн резервиране, като избягват посредниците, и връзката е директна: гост – хотел. Това дава възможност да бъдат разкрити нови работни места и да бъдат създавани нови професии, свързани с дигиталното присъствие на Хотела в онлайн пространството и ефективното управление на продажбите. През последните няколко години се оформят нови възможности за реализация и длъжности като:
 1. Дигитален Маркетинг
 2. Инфлуенсър

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

3. Специалист SEO - Search Engine Optimizations
4. Специалист дигитално присъствие социални мрежи
5. Онлайн Консиерж
6. Revenue Manager
7. Специалист Re-marketing

Голяма част от местата на настаняване в България нямат възможност сами да се справят с новите предизвикателства и за това използват услугите на фирми партньори.

Всички нови дигитални инструменти направиха възможна появата на нов тип турист – дигиталният цифров турист.

3. Използването на дигитални решения стават още по-необходими за туристическата индустрия и хотелиерството. Познаването на клиентите, техните вкусове, нужди и очаквания са от съществено значение за подхода и привличането на гости и като важен фактор е създаването на лоялна персонализация.
4. Ключов фактор за промяна за процесите на дигитализация са и смартфоните. Статистиката показва⁸, че близо 80 % от потребителите правят резервации онлайн. Затова за местата за настаняване е изключително важно да могат да управляват своите продажби чрез модилни приложения, което води до по-голяма ефективност на заетите и служителите в хотела.
5. Ключов фактор в дигитализацията е значението на социалните мрежи, които ще продължат да бъдат необходим фактор на връзката между туризма и технологиите. Работата със социални мрежи и Metasearch ще играе ключова роля по отношение на дигиталния маркетинг и онлайн продажбите. Управлението на онлайн репутацията също е от решаващо значение за хотелиерският продукт и качествено му позициониране в онлайн пространството.
6. Новата реалност и новите високотехнологични решения налагат и добри познания на служителите в Хотелиерството в работата си с:
 - Facebook & Instagram
 - Google & Metasearch
 - Email маркетинг
 - Reputation
 - Price Optimizer
 - Rate Shopper

⁸ Travelline Bulgaria - <https://www.facebook.com/237902900472482/posts/1026259461636818/>

- Guest Management Systems

За да сме дигитално компетентни в днешния свят, се изискват подходящи познания, умения и нагласи, свързани с тях. Според проучване⁹ на дигиталното включване и дигиталните умения в ЕС за 2014, до 47 % от населението на ЕС не разполага с достатъчно дигитални компетенции - в това число 23 % нямат каквито и да било дигитални умения. Дигиталните компетенции не се отнасят само до това да знаем как да сърфираме в мрежата, а могат да се сведат до редица по-малки компоненти. Европейската рамка за дигитална компетентност на гражданите, известна още като DIGCOMP, очертава пет области, които определят понятието „дигитално грамотен“: обработка на информация, комуникация, създаване на съдържание, безопасност и разрешаване на проблеми.

Що се отнася до дигиталните компетенции в хотелиерството, изследванията в областта показват липсата на достъпни възможности за професионално развитие.

Какви са очакванията за промяна на търсените дигитални умения за професиите/длъжностите в икономическата дейност/сектора?

Фигура 4



На база извършени анализи и статистика от въпросник A1 след детайлно проследяване на резултатите, бихме отчели и ще акцентираме на няколко ключови фактора, които ще оказват най-силно влияние на развитието на Хотелиерството, а именно:

- Турбулентност на бизнес средата (непредвидимост и несигурност) 42.86%
- Промени в изискванията на потребителите 21.43%
- Пандемична обстановка 85.71%

⁹ <https://www.schooleducationgateway.eu/bg/pub/resources/publications/european-framework-for-the-dig.htm>

→ Дигитална трансформация на бизнеса	35.71%
→ Демографски процеси и състояние на пазара на труда	35.71%
→ Нови изисквания към уменията и качествата на работната сила	21.43%
→ Данъчна политика и финансова регулация от страна на държавата	21.43%
→ Енергийна регулация и цени на енергията	42.86%

Дигитална трансформация на бизнеса с този висок процент – 35.71%, е ключов фактор и предпоставка за промяна на процесите в хотелиерството, имайки предвид, че смартфоните са в основата на тази промяна. Статистиката показва, че близо 80 % от потребителите правят резервации онлайн. Затова за местата за настаняване е изключително важно да могат да управляват своите продажби чрез мобилни приложения, което води до по-голяма ефективност на заетите и служителите в хотела от една страна, а от друга - това е също толкова важно и за онлайн потребителите на услуги.

2.1.4. ИЗВОДИ ОТНОСНО НАСТОЯЩИТЕ И БЪДЕЩИ ДЕФИЦИТИ НА ПРОФЕСИИ

Необходимо е предприемането на по-ефективни политики, мерки и нормативни регулации от държавните институции и работодателите с оглед повишаване на дигиталната компетентност на работната сила.

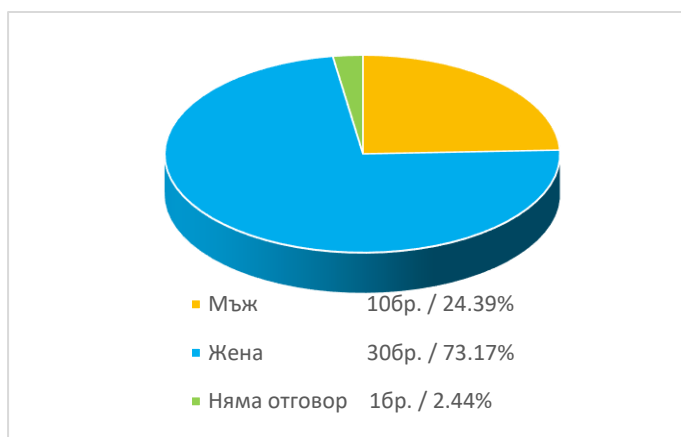
Следващата таблица е извадка от Таблица 1. Подраздел А, отговори на въпроси от въпросник А2, разпределени в различни категории - пол, възраст, образование, служебен статус.

Общо от анкетираните на въпрос „Какви са Вашите препоръки за предприемането на по-ефективни политики, мерки и нормативни регулации от държавните институции и работодателите с оглед повишаване на дигиталната компетентност на работната сила?“ отговорите са, както следва:

Фигура 5



Фигура 6 - Разпределение по пол

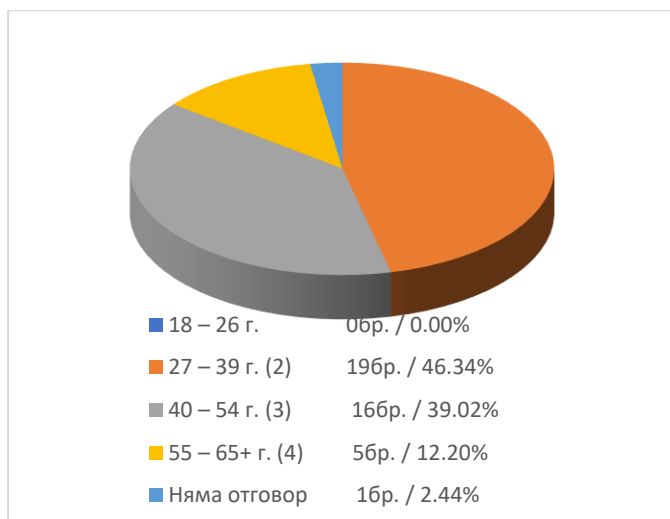


Фигура 7 - Разпределение по образование

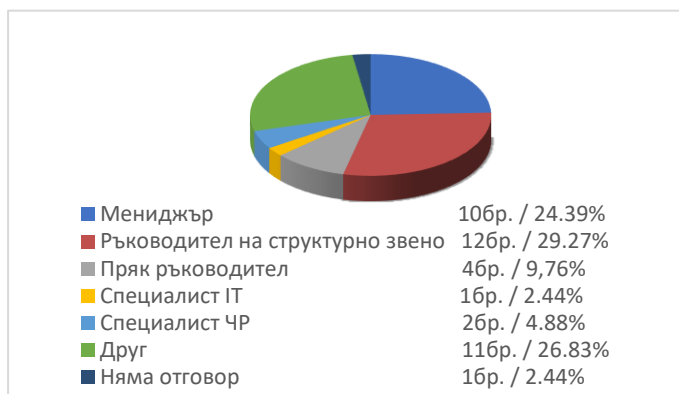


Фигура 8 - Разпределение по възраст

www.eufunds.bg



Фигура 9 - Разпределение служебен статус



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

България е сред европейските страни със сериозен недостиг на уменията на работната сила. Тази оценка отразява проблемите с придобиване на практически знания от професионалното и висшето образование, липсата на разпространени дигитални умения и ниския обхват на квалификацията и преквалификацията. Въвеждането на дуално обучение трябва да бъде приоритетно и национална политика, дялът на хората с поне основни умения в областта на цифровите технологии е значително нисък¹⁰.

Основните цифрови умения на работната сила стават все по-важни и вече често се изискват в много професии. Възрастните, които не притежават тези основни умения, ще срещат проблеми на работното място, както и в личния си живот. Това е проблем, с който

¹⁰ Русенска Търговска-индустриална Камара <https://www.rcci.bg/article?id=229&title>

се сблъскват особено по-възрастните, по-слабо образованите и безработните зрели хора.

Така или иначе, дигитализацията на икономиката се случва и работната сила, особено дългосрочно безработните и уязвимите групи, трябва да бъде пригодена за новата ситуация. Пандемията и извънредното положение вече показаха колко важни могат да са технологиите и дигиталните умения за запазване на работните места и ограничаването на щетите за икономиката като цяло и доходите на домакинствата.

На въпроса „Според Вас, какво е равнището на Вашето предприятие по отношение на дигитализацията?“ нашите респонденти са отговорили по следния начин:

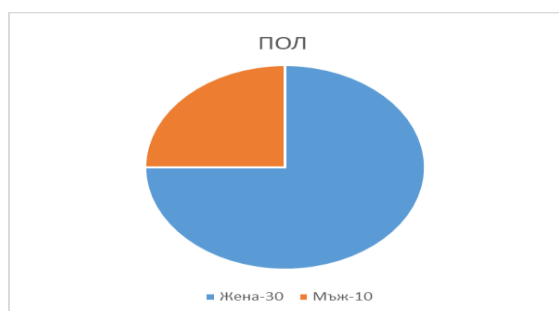
→ ВИСОКО	9
→ УМЕРЕНО ВИСОКО	17
→ НИСКО	2
→ УМЕРЕНО НИСКО	13

Фигура 10



Анализ на респондентите получени чрез анкета са отразени по-долу в графики :

Фигура 11



Мъже – 10

Жени – 30

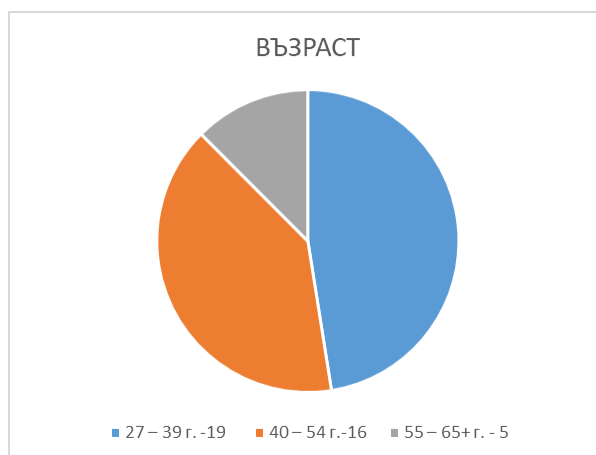
Фигура 12



Висше – 36

Средно – 4

Фигура 13



Възраст :

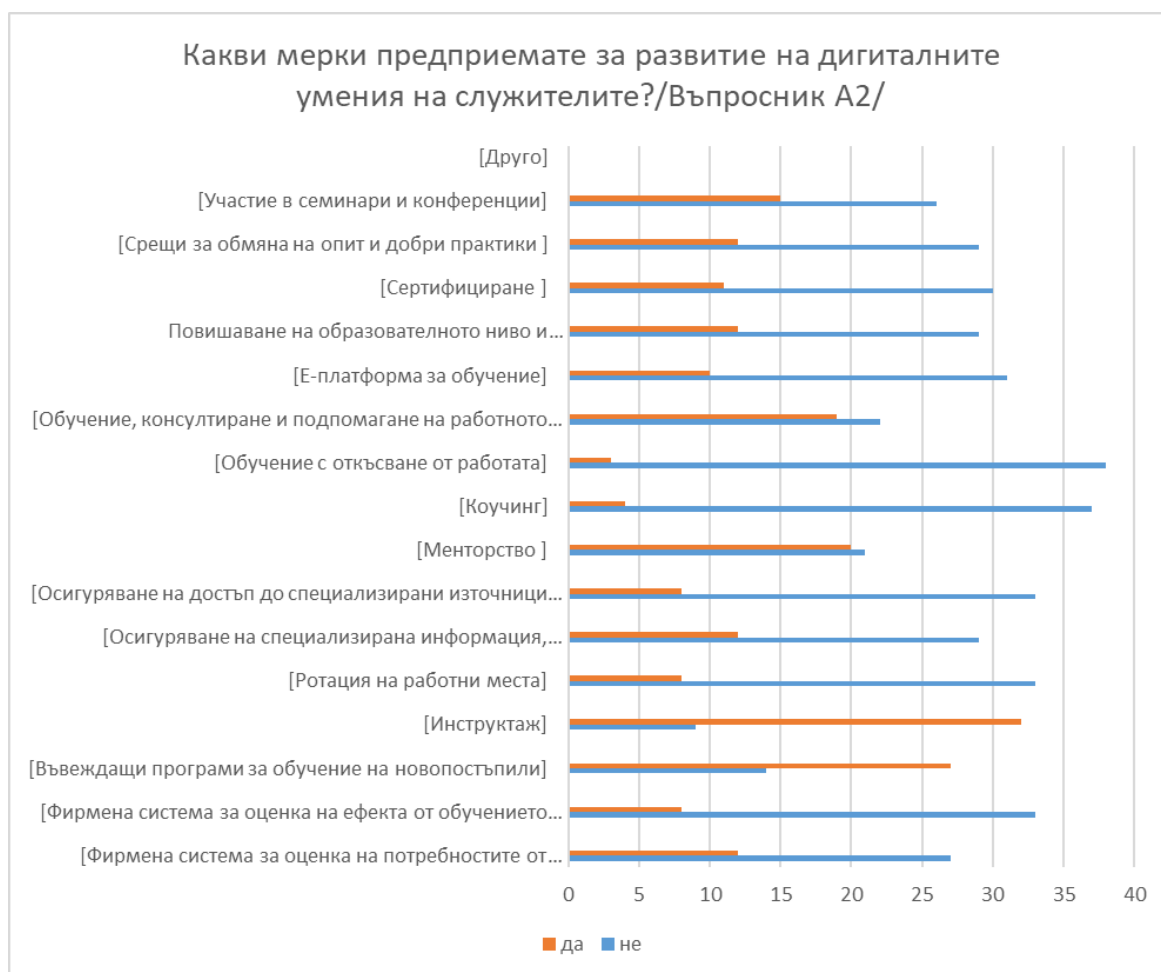
27-39 = 19

40-54 б = 16

55-65+ = 5

Разчитането на първоначалния инструктаж и въвеждащи програми за обучение на новопостъпили е недостатъчно за повишаване на дигиталните умения. Предприетите мерки трябва да се разнообразят и да се търсят по-силни сътрудничества между различни институции.

Фигура 14



За повишаване на дигиталните умения трябва много приоритетно сътрудничество между всички институции - Държава-Образование-Бизнес-Организации, свързани с туризма и др. Трябва да се участва в различни програми като¹¹:

- Националната програма за развитие „България 2030“
- Стратегия по заетостта на България за периода 2021 – 2030
- Националната програма „Цифрова България 2025“, стратегията
- „Цифрова трансформация на България за периода 2020-2030 г.“

За периода след 2020 г. ЕС вече е определил ясна цел за увеличаване на процента на гражданите с поне основни цифрови умения до 70% през 2025 г. спрямо базовата

¹¹ ИНФОБИЗНЕС БЪЛГАРСКА ТЪРГОВСКО-ПРОМИШЛЕНА ПАЛАТА <https://www.infobusiness.bcci.bg/ipi-17-1-2022.html>

стойност от 56% през 2019 г. Според Комисията това ще изисква инвестиции в размер на 48 млрд. евро годишно, които трябва да дойдат от частни източници, както и от национални и международни публични източници. С оглед на тази цел, ЕС е създал редица инициативи и е заделил средства, насочени към развиването на основни цифрови умения на възрастните¹²:

- Предложенията на ЕС за бъдещето (2021—2027 г.)
- Европейска програма за умения
- Механизъм за възстановяване и устойчивост
- Европейски социален фонд плюс (ЕСФ+)
- Нова програма „Еразъм“ за периода 2021—2027 г.
- План за действие в областта на цифровото образование.

Проблемите и дефицитите в сектор Туризм постоянно нарастват и като цяло усилията на държавата и бизнеса се сблъскват с обичайните трудности. Неведнъж сме били свидетели на силата на българската администрация да пише планове и стратегии - и за дигиталните умения вече има редица действащи стратегически документи - но и на слабостите при осъществяването им. Причините за това са липсата на силна мотивация и на целевите групи, и на предоставящите услугата (например заради проблеми с финансирането, политическа нестабилност, нежелание на институциите да припознаят конкретна отговорност и др. под.), а от друга страна - на по-дълбоките проблеми с някои групи на работната сила, които нямат желание и не виждат смисъл да участват на пазара на труда и да спазват трудова дисциплина.

2.1.6. SWOT АНАЛИЗ

Силни страни	Слаби страни
<ul style="list-style-type: none"> • Относително добро географско разположение на България и близост до водещи генериращи пазари; • Висока конкурентоспособност на хотелиерския продукт в ценово отношение 	<ul style="list-style-type: none"> • Ясно изразена сезонност на туризма, включително хотелиерството в България; • Сравнително ниска средногодишна заетост на легловата база;

¹² ЕВРОПЕЙСКА СМЕТНА ПАЛАТА
www.eca.europa.eu/lists/ecadocuments/rw21_02/rw_digital_skills_bg.pdf

<ul style="list-style-type: none"> • Относително висока степен на сигурност на туристите в страната; • Висока удовлетвореност от основните елементи на преживяването в дестинацията; • Голямо разнообразие от качествени природни и антропогенни туристически ресурси; • Голямо разнообразие от минерални води, множество извори и находища на лечебна кал; • Голям брой резервати, природни забележителности, природни и национални паркове и защитени територии; • Отлични условия за развитие на иновативни видове туризъм; • Разработени регионални и местни туристически продукти, обединяващи различни възможности за туризъм; • Добре функционираща електроснабдителната мрежа в страната; • Нарастващ брой на местата за настаняване, в т.ч. на високатегорийните от тях; • Наситена мрежа от звена и институции, занимаващи се с професионално обучение; • Наличие на учебни програми и планове за почти всички професии в сектора; • Добра комуникационна и интернет обезпеченост на страната; • Силно влияние на политиките на ЕС в областта на дигитализацията; • Единни европейски регулации за развитие на дигитално общество; 	<ul style="list-style-type: none"> • Нисък среден приход от туристоден и тенденция към намаляване на продължителността на престоя; • Дефицити в нормативната и поднормативната уредба, регулиращи туристическото развитие; • Недостатъчно ефективна система за контрол на качеството в сектора; • Липса на системно и ефективно междуинституционално взаимодействие; • Нисък дял на екологичните иновации в хотелиерските предприятия; • Голям дял на сивия сектор и недостатъчно инвестиции в хотелиерството; • Недостатъчно развити мрежи и партньорства за целогодишна туристическа дейност; • Недостатъчно активно сътрудничество между образователните институции и бизнеса, особено в областта на ИКТ; • Значителни сезонни колебания в заетостта и голямо текучество на персонала; • Големи диспропорции в териториалното разпределение на легловата база с изразена концентрация и презастрояване по Черноморието; • Непълноценно функциониращи ТИЦ и липса на актуална бизнес информация за основните конкуренти; • Недостатъчно инвестиции в ИКТ в хотелиерските предприятия и изоставане от световните тенденции;
--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Достъп до европейски програми за развитие и усвояване на ИКТ; • Достъп до европейски фондове за развитие; • Високо ниво на високоскоростен интернет достъп на предприятията; • Политическа воля за ускоряване на темповете на развитие на е-управлението; • Осигурена свързаност на училищата в България към интернет; • Високо ниво на използване на електронни услуги от част от бизнеса; • Постоянен висок растеж на ИКТ сектора; • Множество малки местни компании, развиващи ИКТ. 	<ul style="list-style-type: none"> • Неравномерно покритие с високоскоростен интернет в страната – наличие на регионални дисбаланси; • Малък брой на публичните електронни услуги, които се предоставят изцяло онлайн.; • Липса на трансгранична оперативна съвместимост на информационните инфраструктури за услугите с важно икономическо и социално значение; • Ниско ниво на дигитална грамотност на населението и спрямо средното за ЕС; • Ниско ниво на използване на интернет в отдалечените, слабо-населените и селските райони, където има качествени ресурси за иновативни видове туризъм; • Ниско ниво на внедряване и използване на ИКТ от МСП в хотелиерството; • Ниско ниво на инвестиции за ИКТ в МСП в сектора; • Хроничен недостиг на ИКТ специалисти в предприятията; • Липса на единни стандарти, осигуряващи оперативна съвместимост, като например е-фактура.
<p>Възможности</p> <ul style="list-style-type: none"> • Пренасочване на туристопотоци от конкурентни дестинации, заради повисокото ниво на сигурност на дестинацията; • Подобряване на икономическото благосъстояние и стандарта на живот на населението след пандемията; 	<p>Заплахи</p> <ul style="list-style-type: none"> • Забавяне преодоляването на пандемичната обстановка, икономическата и енергийната криза; • Нарастващо влияние на международния тероризъм и необходимост от повече средства за осигуряване на сигурността на туристите;

www.eufunds.bg

<ul style="list-style-type: none"> • Увеличаване на свободното време в резултат на навлизащите нови технологии в бизнеса и в бита; • Бързо нарастващо търсене на иновативните видове туризъм; • Използване предимствата на дигиталната трансформация за развитието на туризма; • Повишаване ефективността на сътрудничеството с международните организации в туризма; • Възможност за развитие на българския пазар като част от глобалния пазар за бъдещите Интернет приложения в предприятията; • Използване на информационните компоненти от държавните и общинските информационни системи за създаване на приложения с ниска себестойност за МСП; • Използване на членството на България в ЕС за осигуряване на достъп до вътрешния, европейски и световен пазари; • Ангажиране на голям брой ИКТ специалисти изработване и провеждане на политики в областта на цифровизацията; • Получаване на достъп до добрите европейски практики и усвояването им. 	<ul style="list-style-type: none"> • Силна зависимост на развитието на туристическите предприятия от ИКТ и иновациите; • Чести промени в законодателството, ненавременен приемане на подзаконовата нормативна база; • Зависимост на туризма от другите икономически сектори; • Продължаваща миграция на младите и образовани хора в чужбина; • Високите първоначални разходи за дигитализация на бизнес дейностите; • Преодоляване на психологическата бариера за усвояване на новите изисквания към уменията и качествата на служителите, свързани с дигиталната трансформация; • Дигитално „изключване“ на отдалечените, слабо-населените и селските райони ще намали тяхната конкурентоспособност и ще задълбочи дисбалансите в хотелиерството; • Без мащабна подкрепа на МСП за въвеждане и използване на ИКТ в сектора потенциалът им за растеж и разширяване на пазарите ще бъде ограничен; • Влошаване на цялостната бизнес среда и липсата на квалифициран човешки капитал.
--	--

2.1.7. Основни изводи

Дигиталните умения в сектор Хотелиерство обособяват няколко основни и ключови изводи в хотелите и местата за настаняване:

1. Създаване на дигитална маркетингова стратегия за хотел.

www.eufunds.bg

2. Модул за директни онлайн резервации booking Engine – фокус в хотелския дигитален маркетинг и онлайн продажбите.

3. Потребителско преживяване при резервации на хотел, стъпки и персонализация.

4. Работа с GMS & Loyalty program.

5. Насоченост към дигиталните специалисти в Хотела:

- Web design познания и умения
- Умения в интернет реклама при търсене – Google AdWords, Google Hotel Ads – Ретаргетинг
- Знания и компетентности в SEO оптимизация и оптимизация на конверсиите
- PR
- Работа с Маркетинг на съдържанието – BLOG, новини, статии и социалните медии
- Използване на резервационни платформи
- Използване на резервационни агрегатори
- Използване на алтернативни комуникационни решения – Viber, Facebook, Instagram, Metasearch
- Email Marketing
- Cross selling
- Smart Widgets sensitive motivators

Цел: Ефективно управление на онлайн продажбите, спестявайки време на екипите и оптимизиране на всички процеси в Хотелиерството.

Изводите, които можем да направим за сектор Хотелиерство относно кадрите, които са заети в Хотелиерството, са представени в следващата графика. Тенденцията през последните години, относно заетите и кадрите в туризма е изключително притеснителна, и се наблюдава негативна такава, което е предпоставка за липса на персонал. Като допълнителни негативни последствия са и всички последствия от Ковид 19.

Тази инфомрация е добре изразена в следващата фигура, която е извадка от Таблица 1. Подраздел А, отговори на въпроси от въпросник А1 (Структурирано интервю сред предприятия от сектор 55 по КИД-2008)

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

Фигура 15 - Показва от какви кадри се нуждае секторът



Ключови длъжности за сектор Хотелиерство според проведените анкети и интервюта са:

- Хардуерни инженери 21.43%
- Компютърни инженери и техници 35.71%
- Техници компютърни мрежи 42.86%

www.eufunds.bg

→ Бизнес анализатори	42.86%
→ Специалисти облачни изчисления	21.43%
→ Специалисти дигитален маркетинг	64.29%
→ Специалисти развитие на дигитални бизнес модели и услуги	21.43%
→ Мениджъри информационни технологии	21.43%
→ Администратори на база данни (Database Administrator)	14.29%
→ Мрежови администратори (Network Administrator)	21.43%
→ Системни администратори	35.71%

2.1.8. ПРЕПОРЪКИ

1. Насърчаване на добрите професионални практики
2. Прилагане на интерактивни методи на обучение на място с акцент върху квалификацията и развитие на уменията в реална работна среда на дигитални умения/компетентности.
3. Ролята на дигиталната технология в туризма се измества стремглаво от една повторостепенна позиция към това да бъде основен двигател на иновации.
4. Днешните дигитални умения в сферата на туризма представляват непрекъснато предизвикателство за туроператорите и търговците на туристически дестинации по целия свят, откакто клиентите започнаха да мигрират към онлайн света, преминавайки от туристически агенти и брошури към уебсайтове, социални медии и мобилни устройства¹³.
5. Очаквани дигитални промени в туристическата индустрия, които много добре трябва да се внедрят с всеобщи усилия от страна на държава, образователна система, туристически бранш и всички заинтересовани.

- **Интеграция на „Интернет на нещата“ (IoT)**

Концепцията Интернет на нещата, също понякога известна като „Интернет на всичко“ (IoE), се състои от всички уеб-разширени устройства, които събират, изпращат и работят върху данни, които са придобили от заобикалящата среда, използвайки вградени сензори, процесори и комуникационен хардуер. Бързата дигитизация на Интернет на нещата (IoT) върху машини или физически обекти като смарт устройства значително повлиява предлагането на услуги, бизнес моделите и очакванията на туристите. Тъй като повече и повече устройства се свързват към IoT, туристическият

¹³ https://www.yourlocalguide.org/images/download/Handbook_YLG_1_BG.pdf

сектор може да използва тези данни за значително подобряване на качеството за клиента.

- **Изкуствен интелект и чатботове**

Днес туристите могат да направят всичко - от това да попитат смартфона си дали полетът им идва навреме до получаване на отговори на запитванията си от чатбот. Това става възможно с появата на изкуствения интелект (AI). Доставчиците на туристически услуги могат да предоставят цялата информация чрез приложения и технология с изкуствен интелект. Чрез сливане на исторически данни със сложни алгоритми за машинно самообучение, туристическите компании сега могат да предскажат кога и къде туристите искат да отидат и да генерират персонализирани реклами, като по този начин засилят продажбите си.

- **Виртуална реалност (VR)**

Технологията за виртуална реалност (VR) е идеално допълнение към маркетинг и промоционални кампании на туристическите брандове. Туристическите компании могат да предложат на клиентите, чрез детайлни преживявания, възможност да видят нови места или да се насладят на екзотични приключения, без да нарушават комфорта на собственото им пространство. Възможностите на VR технологията в туризма са безкрайни. Дотолкова, че могат да преобразят индустрията, както никога досега.

Как големите данни поставят ново определение на пътуванията¹⁴? Един турист оставя след себе си огромно количество данни от множество устройства и канали, касаещи различни етапи, включително планиране, проучване, търсени на цени, резервиране, анулиране и обратна връзка. Много играчи в туристическия бизнес вече са възприели анализирането на големи данни за доставяне на персонализирани туристически преживявания в реално време.

- **„Носими технологии“**

Носимите устройства са разработени с оглед удобството на потребителя и тяхната основна цел е да подобрят цялостния опит на туриста. Носимите устройства са един мини екран, който може да представи много от функциите на един смартфон. Напомняне за бордна карта, информация за резервация, актуализация на изходи на пътници на летища, QR-кодове и цялата релевантна информация по едно пътуване е налична на китката на туриста.

¹⁴ https://www.yourlocalguide.org/images/download/Handbook_YLG_1_BG.pdf

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

2.2.1. РАВНИЩЕ НА ДИГИТАЛИЗАЦИЯ НА СЕКТОРА

Доколкото един от основните източници на информация за настоящата точка от анализа е анкетното проучване на базата на Въпросник А-2, то е необходимо да се характеризира накратко извадката от респонденти. Общият брой отговорили респонденти е 40 от 11 хотелиерски предприятия от различен тип: морски, планински, градски, балнео и други с различна големина и управляван капацитет.

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.

Следва описание на респондентите, онагледено в таблици по пол, образование, възраст и служебен статус:

Таблица 6. Разпределение на отговорилите респонденти по техния пол

Наименование	Общо		Пол			
			Мъже		Жени	
	брой	%	брой	%	брой	%
Респонденти	40	100,00	10	25,00	30	75,00

Таблица 7. Разпределение на отговорилите респонденти по тяхното образование

Наименование	Общо		Образование			
			Средно		Висше	
	брой	%	брой	%	брой	%
Респонденти	40	100,00	4	10,00	36	90,00

Таблица 8. Разпределение на отговорилите респонденти по тяхната възраст

Наименование	Общо		Възраст					
			27-39 г.		40-54 г.		55-65+ г.	
	Брой	%	брой	%	Брой	%	брой	%
Респонденти	40	100.00	19	47.50	16	40.00	5	12.50

Таблица 9. Разпределение на отговорилите респонденти по техния служебен статус

Наименование	Общо		Служебен статус					
			Мениджър		Ръководител СЗ		Пряк ръковод.	
	брой	%	брой	%	брой	%	брой	%
Респонденти	40	100.00	10	25.00	12	30.00	4	10.00
			Специалист ИТ		Специалист ЧР		Друг	
			брой	%	брой	%	брой	%
			1	2.50	2	5.00	11	27.50

От табл. 6 личи значително превъзходство на броя на жените, участвали в анкетното проучване, което е близко до реалното участие на половете в хотелиерските дейности. Също така служителите с висше образование превъзхождат по численост тези със средно образование (виж табл. 7), основната част от респондентите са ръководители от различен ранг (виж табл. 9). Тук следва да се отбележи сравнително niskият дял на специалистите по информационни технологии, чийто брой действително е недостатъчен в хотелските предприятия.

Много от тях прехвърлят дейностите по ИТ на външни специализирани компании и затова беше важно техни представители да се включат и в анкетата и структурираното интервю на базата на Въпросник А-1.1. Техните становища бяха взети предвид при разработването на Подраздел А на настоящия анализ. От табл. 8 личи, че респондентите са почти равномерно разпределени във възрастовите диапазони 27 – 39 и 40 – 54, както реално са разпределени ползвателите на дигитални продукти в практиката на хотелските предприятия.

Пряко свързан с нивото на дигитализация в сектора е първият въпрос в проведената онлайн анкета на базата на Въпросник А-2. Въпросът е:

www.eufunds.bg

1. Според Вас, какво е равнището на Вашето предприятие по отношение на дигитализацията?

Възможните отговори са:

- **Ниско**, което означава: Няма корпоративна програма и стратегия за дигитализация. Прилагат се спорадични мерки и действия като реакция на възникнали проблеми. Дигиталните технологии се използват предимно на базово равнище – за административната дейност, обработка на данни и изготвяне на справки за усъвършенстване или автоматизиране на единични операции и процеси;
- **Умерено ниско**, което означава: Разполага се с програма и частична стратегия за дигитализация. Акцентира се предимно на цифровизация - преобразуване на аналогова информация в цифров вид, запазване на аналоговите информационни ресурси и дълготрайното им съхранение под формата на дигитални копия, както и осигуряване на достъп до тези копия чрез дигитални устройства и мрежи. Дигиталните технологии, главно специализиран софтуер, се използват в ограничена част от основните дейности на предприятието;
- **Умерено високо**, което означава: Разполага се с дългосрочна програма и стратегия за дигитализация, като приложение към общата бизнес стратегия на предприятието. Дигитализацията се разглежда не само като процес на дигитализиране на традиционни информационни потоци, но и като среда, интегрираща дигитални ресурси, услуги и специалисти с необходимите знания и умения на равнището на технологиите на тази среда, свързани със създаването, съхранението, достъпа, използването, разпространението, сигурността и защитата на информацията. Осигурен е достъп до информация в глобалната мрежа едновременно на много потребители без ограничения във време и пространство, интеграция на нееднородни информационни потоци, както и по-богати възможности за тяхната обработка, структуриране и категоризация, употреба и трансфер. Преобладаващата част от основните дейности и свързаните помежду си бизнес процеси са автоматизирани и обединени заедно;
- **Високо**, което означава: Разполага се със стратегия за дигитална трансформация на бизнеса. Извършва се 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. Множество системи, поддържащи бизнес процеси и информационни потоци, са интегрирани в системи за управление. Ключовите дейности на предприятието са дигитализирани посредством използването на широк набор от нови технологии – облачно съхранение, платформи за дигитален маркетинг

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

и е-търговия, специализиран софтуер, IoT устройства, комуникационни решения (4G, 5G, Wifi, FTTH, Satellite и др.), роботи, изкуствен интелект, сензорни технологии, системи за кибер сигурност и др.

В анкетното проучване се изисква отбелязването на само един от възможните отговори и полученият резултат е следният:

- ✓ Отговорът Ниско е отбелязан от 5.13 % от респондентите;
- ✓ Отговорът Умерено ниско е отбелязан от 33.33 % от респондентите;
- ✓ Отговорът Умерено високо е отбелязан от 38.46 % от респондентите;
- ✓ Отговорът Високо е отбелязан от 23.08 % от респондентите.

Следователно, може да се смята, че нивото на дигитализация в Хотелиерството е в интервала Умерено ниско - Умерено високо, като по-скоро клони към Умерено високо. Ако сравним тези резултати с някои статистически данни¹⁵ за средни предприятия (50 – 249 заети лица), каквито са болшинството хотелиерски предприятия, ще се убедим в тяхната адекватност:

- Предприятия с интернет достъп – 99.3 %;
- Предприятия, които имат уебсайт – 73.0 %;
- Заети лица в предприятията, които ползват интернет – 35.7 %;
- Предприятия, които ползват социални медии – 49.0 %.

Показателни за интереса и нивото на дигитализация в хотелиерските предприятия са и отговорите на втория въпрос на разглежданото анкетно проучване. Вторият въпрос е следният:

2. Кой във Вашето предприятие взема (участва в) решения относно стратегията и процесите свързани с дигитализация?

Възможен е повече от един отговор, като резултатите от обработката им са следните:

Изпълнителен директор/Управителен съвет - 79.49 %;

Финансов директор – 20.51 %;

Директор информационни технологии – 33.33 %;

Директор комуникации – 20.51 %;

¹⁵ Национален статистически институт, част „Информационно общество, Използване на ИКТ в предприятията“

Оперативен директор – 28.21 %;
Директор маркетинг и търговска дейност – 30.77 %;
Директор производство – 2.56 %;
Специален екип/комисия – 7.69 %;
Не знам – 5.13 %;
Няма определено лице/структурно звено – 10.26 %
Друго – 15.38 %.

Приведените по-горе резултати показват, че в повечето предприятия се приемат стратегически решения в областта на дигитализацията от Изпълнителния директор или Управителния съвет с участието на Директора по информационни технологии и Директора по маркетинг и търговска дейност. Това, според нас е правилният управленски подход, тъй като е свързан с приемането на стратегически и след това на оперативни решения по дигитална трансформация в хотелиерските предприятия и то главно в особено ефективните дейности на маркетинга и продажбите.

Смустващи са сравнително значимите резултати за липсата на определено лице или структурно звено – 10.26 % и за неопределени други – 15.38 %, което показва, че в организацията и управлението на дигиталната трансформация в хотелиерските предприятия има още нерешени въпроси, на които трябва да се обърне необходимото внимание.

2.2.2. ВЪВЕЖДАНЕ НА ДИГИТАЛНИ ТЕХНОЛОГИИ

В света на дигиталните технологии и умения, Хотелиерството е част от дигиталната трансформация и предизвикателствата пред туристическия бранш са огромни. Digital – не е просто термин, а нашата нова реалност за успешни хотелиери!

В Хотелиерството в последните 5 години и тенденцията в следващите години наложиха ползване на облачно базирани инструменти за ефективно управление на онлайн продажбите с фокус:

1. Online дистрибуция – Booking Engine ¹⁶

Ключови характеристики:

- Настройва се към всякакви екрани на компютри, планшети и смартфони
- Модул, който е вграден в сайта на хотела
- Разнообразие на езикови версии в сайта на хотела и на Booking Engine

¹⁶ Директни резервации чрез системата за онлайн резервации TL Booking Engine на TravelLine <https://bgtourism.bg/15022021-tl-booking-engine-travelline/> [accessed 15/02/2021]

- Индивидуален дизайн на модула, изработен спрямо корпоративната визия
- Unique Selling Proposition, работа с Промокодове
- Актуализиране на информация и данни в рамките на 3-7секунди
- Опции за директни резервации на допълнителни услуги (трансфер, спа услуги, паркинг, цветя, вино, спортни активности, детски забавления, и т.н.)
- Опции за повече начини на плащане, Virtual Pos, банков превод, платежни системи, др.
- Smart Widgets & sensitive motivators
- Поддържане на сложни ценови ограничения и правила за промени Cancellation Terms отговарящи на потребителското търсене.
- Опции за дефиниране на различни Rates (Best Offer, early booking, Free nights, HotDeal, Longstay, Customerrate, Upgrade, 7=6, празнични и специални оферти)
- Интеграция с метатърсачки (Google, TripAdvisor & Trivago) & доставчици на PMS
- Loyalty Programme
- Mailmarketing и мотивиращи елементи (автоматични Welcome, Feedback, Survey писма, напомняне за незавършена резервация)
- Кънекция на Booking Engine в Instagram & Facebook

Фигура 16



Източник: – Travelline Bulgaria

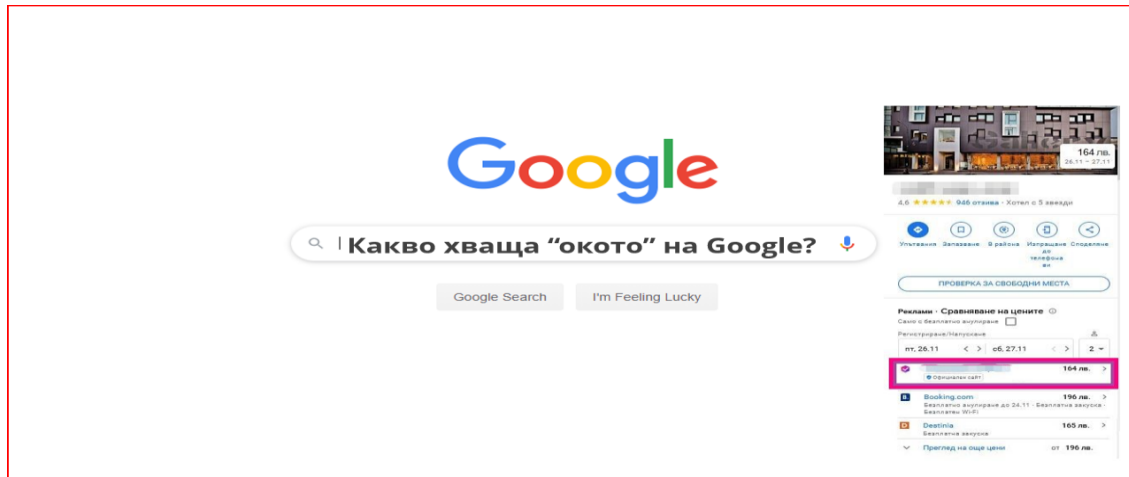
2. Директни резервации чрез кънекция с Global метатърсачки и социални мрежи - Metasearch engines

- Метатърсачките¹⁷ показват цени за настаняване в различни канали за продажба - основно в ОТА. С Travelline можете да продавате от метатърсачките на цените от официалния website.

¹⁷ Metasearch engines в ефективен инструмент за повече директни резервации
<https://bgtourism.bg/07032021-travelline-metasearch/> [accessed 07/03/2021]

- В резултатите от търсенето, заедно с ОТА, ще се появят и цените на официалния уебсайт и гостите могат да резервират директно от сайтовете за метатърсене или лесно да продължат към резервацията на website.

Фигура 17



Източник: – TravelLine Bulgaria

Какво поведение имат потребителите при търсене на хотел? – потребителите действат хаотично.

Фигура 18



Източник: – TravelLine Bulgaria

3. Управление, контрол и увеличаване ефективността на online продажбите - Channel Manager

Каналният мениджър ¹⁸е платформа за управление на онлайн продажбите ефективно и лесно в реално време 24/7 в различните online канали от общ акаунт. Channel Manager свързва множество канали за онлайн продажби. Това са OTAs, туроператори и GDSs. Автоматизира работата на екипите на хотелите, като:

- С каналния мениджър не е необходимо да влизате във всеки акаунт на отделен канал. Просто актуализирате наличността и ценовите нива в акаунта на каналния мениджър и всички промени автоматично се доставят до всички активни канали.
- Каналният мениджър предлага стаи по всички канали едновременно. Когато стая е резервирана през един канал, наличността се настройва автоматично по каналите. Наличността винаги е еднаква във всички канали и по този начин няма дублиране на резервации или продажби. Ще узнаете за резервация, направена през онлайн канал само 3 секунди след като е направена.
- Предава и приема всички ограничения
 - Closed
 - STA
 - CTD
 - MinLos
 - MaxLos
 - MinLosArrival
 - MaxLosArrival
 - Minimum Advance Booking
 - Maximum Advance Booking
- Освобождава време на екипите на хотела и избягва грешките, направени при ръчно актуализиране на информацията.

¹⁸ <https://hoteltechreport.com/marketing/booking-engine-hotels/travelline-booking-engine>

Фигура 19



Източник: – Travelline Bulgaria

4. Управление на online репутация – Reputation отзиви от различни уебсайтове.

Репутацията е ключово важна за избор на хотел. Потребителите винаги четат коментари и мнения на гости в различни онлайн платформи. Reputation събира всички онлайн ревюта от Booking, TripAdvisor, Facebook, Visit.bg, Hotels.com, TopHotels, Agoda, Airbnb, Ctrip, HolidayCheck, Google, Flamp, TVIL и Yandex.

Какво прави и какви са ползите от Reputation?

- Ежедневен мониторинг на отзивите
- Widget с рейтинга на избрания хотел. Специална иконка показва на посетителите на website обобщената оценка за хотела и последните публикувани отзиви.
- Селектор по критерии за оценка
- Възможност за отговор от едно място към всички платформи
- Възможност за профил на госта и неговата онлайн история
- Възможност за персонализация
- Рейтинг по критерии. Отчита същите критерии, оценени от гостите, когато те оставят отзиви в платформите за ревюта.
- Лесно се добавят нови отзиви към website, без от помощ от програмист.
- С Reputation акаунт можете да публикувате отзив на website си с едно кликване. Той ще се появи в иконката с отзиви. Заедно с оценките, посетителите на website ще видят обобщен рейтинг, оценки на гости и оценки въз основа на различни критерии.

www.eufunds.bg

Избрани цифри 2021 относно процеса на резервиране - Източник: – Евростат

- 80% от резервациите в хотелите са онлайн
- 40% от резервациите са с метод на плащане на място, предвид Covid-19 и ограниченията наложени през последните 2 г.
- Около 76% от пътуващите преглеждат уебсайтове на хотелите, преди да резервират стая
- 30% до 40% планират пътувания месец или повече предварително, докато мнозинството правят планове по-малко от месец преди пътуване
- От тези, които очакват да пътуват, 55% планират пътуване в собствената си страна, а от тях 53% планират то да е в рамките на своята област
- 69% от клиентите казват, че програмите за лоялност влияят на избора им на бранд
- 57% от клиентите се присъединяват към програми за лоялност, защото искат да спестят пари, докато 37,5% се насочват към това, за да получат награди

2.2.3. Изводи

Дигиталните технологии променят все повече туристическия сектор.

Секторът вече осъзнава, че ако използва креативно дигиталните технологии, той може и да печели много от навлизането им. И все повече примери от последните месеци показват, че това се случва. Резултатът е създаване на нови възможности за достигане до хората, планиращи почивки, по-ефективна комуникация с посетителите в хотелите, оптимизиране на процесите и на работата на екипите.

Тази тенденция тепърва ще се засилва и ще става все по-важно ръководителите на хотели и другите участници в туристическата екосистема да следят новите технологии и да търсят все по-креативни начини за тяхното внедряване и използване. Ето и някои от най-любопитните технологични тенденции в туристическата индустрия: Виртуална и добавена реалност, Криптовалути и блокчейн, Изкуствен интелект, Хотелски онлайн платформи, Internet of Things (IoT).¹⁹

Изложеният анализ е на база на анкетно проучване на Въпросник А-2.

¹⁹ Твоят Бизнес <https://www.tbmagazine.net/statia/digitalnite-tehnologii-promenyat-vse-poveche-turisticheskiya-sektor.html>

Обобщени са мненията на 40 респонденти от 11 хотелиерски предприятия от различен тип: морски, планински, градски, спа и уелнес и други с различна големина и управляван капацитет.

И в момента се забелязва голям процент 71.79 %, които са внедрили или планират за следващите 5 години да използват дигитални технологии. Тенденцията е този процент да се увеличи до 100% .

Вече се използват и по-нови и иновативни технологии и начини на работа като:

- Дистанционна работа
- Хотел, работещ 100 % без персонал
- Роботизация на рецепция
- Дигитална рецепция

В онлайн проучването на следващия въпрос анкетираните са дали отговор на няколко въпроса едновременно; вижда се най-голям процент при повишаване на продажбите (74,36%), повишена конкурентоспособност (69,23%), повишена разпознаваемостта на бранда (64.10 %)- (Въпросник А-2.).

Какви ползи и ефекти очаквате от дигитализацията на Вашето предприятие?

<i>Реализиране на нови продукти/услуги (1)</i>	20	51.28 %;
<i>Навлизване в нови пазарни ниши (2)</i>	22	56.41 %;
<i>Индивидуализиране на продуктите/услугите (3)</i>	13	33.33 %;
<i>Повишаване на продажбите (4)</i>	29	74.36 %;
<i>Увеличаване дялът на продуктите, предназначени за износ (5)</i>	1	2.56 %;
<i>Повишена разпознаваемостта на бранда (6)</i>	25	64.10 %;
<i>Повишена удовлетвореност на клиентите (7)</i>	24	61.54 %;
<i>Подобрени процеси на обслужване (8)</i>	22	56.41 %;
<i>Повишена репутация на предприятието (9)</i>	20	51.28 %;
<i>Повишена конкурентоспособност (10)</i>	27	69.23 %;
<i>Повишено качеството на продуктите/услугите (11)</i>	16	41.03 %;
<i>Повишаване на печалбата (12)</i>	23	58.97 %;
<i>Повишена производителност на труда (13)</i>	18	46.15 %;
<i>Намаляване на разходите и загубите (14)</i>	15	38.46 %;
<i>Повишена ефективност на ресурсите (15)</i>	9	23.08 %;
<i>По-малък екологичен отпечатък (16)</i>	8	20.51 %;
<i>По-добро планиране и управление (17)</i>	19	48.72 %;
<i>По-ефективно набиране и анализ на информация (18)</i>	16	41.03 %;
<i>Подобряване на скоростта на операциите (19)</i>	15	38.46 %;

www.eufunds.bg

По-голяма прозрачност на бизнес процесите (20)	8	20.51 %;
Повишаване на организационната ефективност (21)	17	43.59 %;
Повишаване на уменията и компетенциите на работниците и служителите (22)	14	35.90 %;
Повишаване на удовлетвореността и ангажираността на работниците и служителите (23)	1	30.77 %;
Развитие на иновативна култура в служителите (24)	14	35.90 %;
Друго	0	0.00 %.

На най-важния въпрос, където се цели получаване на препоръки от анкетираните, се виждат много различни и интересни мнения, към които трябва да се подходи с необходимото уважение.

Какви са Вашите препоръки за предприемането на по-ефективни политики, мерки и нормативни регулации от държавните институции и работодателите с оглед повишаване на дигиталната компетентност на работната сила?

- Повече и по-задълбочени обучения с програмните продукти, които да бъдат финансирани съвместно от страна на държава и работодатели. Посъвместни обучения с бизнеса. По-ясна държавна политика, по-голяма прозрачност и повишаване на доверието към държавните институции.
- Взаимодействие и комуникация между държавни институции и частни работодатели .
- За държавните институции - като за начало да се реализира свързаността на ЕСТИ с другите служби и да се обучат държавните служители.
- За работодателите - всеки да въвежда сам и сам обучава.
- Въвеждане на данъчни облекчения и осигуряване на безвъзмездно финансиране.
- Предоставяне на възможност за достъп до дигитални ресурси.
- Грантови схеми за дигитализация, тъй като повечето предприятия са ограничили инвестициите в следствие на Ковид 19 кризата.
- Представяне и обучение на регионално ниво относно същността на дигитализацията.
- Осигуряване на възможности за достъп и информиране за дигиталната среда
- Пълна дигитализация в институциите и ползване на дигитални технологии.
- Развитие в електронното управление на държавата. Увеличаване на списъка с електронни услуги предлагани от държавните и общински структури и учреждания

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

- Използване на повече е-платформи, промотиране на идеите между институциите.
- Участие в семинари и конференции.
- Организирано обучение и консултации на работното място.
- Осигуряване на безплатни периодични обучения за персонала и осигуряване на безплатни технически устройства.
- Изцяло нов метод на работа. По-добра комуникация и по-голяма гъвкавост²⁰

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

Ключовите длъжности/професии са тези, които са от критично значение за реализирането на стратегическите цели и приоритети и влияят пряко на резултатите на предприятието и/или икономическата дейност.

Определянето на ключови длъжности/професии за икономическата дейност Хотелиерство в контекста на дигиталната трансформация на бизнеса беше извършено в съответствие с разработената „Методика за оценка и определяне на ключови за сектора длъжности/професии“²¹ и протече в следните основните етапи:

1. Създаване на първоначален списък от длъжности/професии в икономическата дейност с участие на секторна организация и експерти в бранша.
2. Избор на критерии за оценка, подредба (ранжиране) и тегло за всеки от тях, по преценка на секторна организация и експерти в бранша;
3. Оценка на всяка длъжност/професия от първоначалния списък по избраните критерии за подредба (ранжиране). За целта беше подходящо да се използва метода на експертната оценка.
4. Финализиране на избора на ключови длъжности/професии за избраната икономическа дейност.

²⁰ Официален уебсайт на Европейския съюз https://ec.europa.eu/info/education/set-projects-education-and-training/find-all-funding-opportunities-education-and-training_bg

²¹ Приложение 5 от Методическите изисквания към изготвянето на секторен анализ за установяване състоянието и потребностите от развитие на дигитални умения. Дейност 1: Изследване и анализ на потребностите от дигитални умения по икономически сектори въз основа на разработената методология).

Етап 1. Създаване на първоначален списък от длъжности/професии в икономическата дейност.

Беше сформирана секторна експертна група за подбор и оценка на ключови длъжности/професии в Хотелиерството (Таблица 10), включваща заместник-председател на секторната работодателска организация - Българска туристическа камара, експерти в бранша, образователни институции, консултантски компании и специалисти от водещи предприятия - „Витоша парк“ АД, хотел „Арена – Самоков“, хотел „Аква“ – Бургас, хотел „Сънсет Ризорт“ – Поморие, „Албена“ АД, „Креативо.ком“ ЕООД, Travelline Bulgaria Ltd., „България хотел мениджмънт“ АД. Представителят на секторната организация и секторен експерт, назначен по проекта, беше определен за координатор на дейността на Експертната група.

Таблица 10. Експертна група за определяне на ключови длъжности/професии в Хотелиерството

1	Маркетинг мениджър
2	Мениджър, хотел
3	Комплексен управител
4	Мениджър, хотел
5	Комплексен мениджър
6	Управител
7	Декан на факултет
8	Зам. председател Координатор
9	Управител Секторен експерт
10	Директор Секторен експерт

При определяне на първоначален списък на ключовите длъжности/професии беше извършено предварително проучване на характерните за Хотелиерството длъжности/професии. Бяха анализирани опитът и аргументацията при определяне на ключовите длъжности в Националната система за оценка на компетенциите MyCompetence²². Беше оценявана длъжността/професията, а не титулярят. Оценката се основава на работата, която отговаря на изисквания стандарт за добро изпълнение.

²² Национална система за оценка на компетенциите MyCompetence, Секторен анализ на сектор „Туризъм“ – 2013 г.

Всяка длъжност/професия беше избрана такава, каквато е в настоящата практика, без да се влияе от това каква е вероятността тя да остане или да се промени в бъдеще.

Набирането на предложения за ключови длъжности/професии беше извършено основно от хотелиерски предприятия от различен вид туризъм (морски, планински, градски, балнео и др.) чрез покана по електронната поща, както и от членовете на Експертната комисия. Бяха поканени да дадат предложения следните 20 хотелиерски предприятия:

1. „Албена“ АД
2. Империял Груп - „Оптимакс Тур“ ООД
3. Хотел „Арена – Самоков“
4. „Витоша парк“ АД – София
5. „България хотел мениджмънт“ АД - Бургас
6. Хотел „Аква“ – Бургас
7. Хотел „Сънсет Ризорт“ - Поморие
8. „Приморско-клуб“ ЕАД – Приморско
9. „Витоша парк“ АД – София
10. „Грифид хотелс“ – Златни пясъци
11. Апартамент „Пенелопе Палас“ - Поморие
12. „Новиз“ АД - Пловдив
13. „Бороинвест“ АД - Боровец
14. КГ „Тримата глупаци“ - Рибарица
15. „Травел Майнд“ ЕООД – София
16. Travelline Bulgaria Ltd - София
17. Медите Спа Резорт - Сандански
18. Балнеохотел „Макси Парк“- Велинград
19. Хотел „Черно море“ – Варна
20. ВС „Дюни“ АД - Созопол

По такъв начин беше подготвен един широк първоначален списък от предложения за ключови длъжности/професии, показан в следващата Таблица 11.

www.eufunds.bg

Таблица 11. Първоначален списък на ключови длъжности/професии, предложени от хотелиерските предприятия и членовете на Експертната група

№	Код по НКПД 2011	Наименование на длъжност/професия
1	24316002	Специалист маркетинг и продажби /Експерт, маркетинг/
2	14113002	Управител, хотел
3	14113001	Фронт Офис мениджър /Ръководител, отдел в хотел/
4	42243002	Рецепционист /Администратор, хотел/
5	51133001	Аниматор
6	14393003	Управител, къмпинг
7	14113001	СПА мениджър /Ръководител, отдел в хотел/
8	33323001	Организатор, събития /Организатор, конференции и събития/
9	42212008	Специалист, администриране на он-лайн резервационни системи /Служител, резервации/
10	24216031	Ревеню и Контролинг специалист /Финансов специалист/
11	25226003	ИТ Специалист /Администратор, информационни системи/
12	24316003	Експерт Реклама и Дигитален маркетинг
13	24346001	Дигитален Онлайн Стратеджи Специалист
14	13306010	Мениджър, софтуерни приложения
15	14113001	Оперативен Мениджър
16	11207002	Изпълнителен директор
17	33393005	Маркетинг настаняване /Специалист, маркетинг и реклама/
18	33393005	Маркетинг събития /Специалист, маркетинг и реклама/
19	14113002	Управител, хотел
20	42243002	Рецепционист /Администратор, хотел/
21	5162 10003	Камериерка
22	9412 003	Работник кухня
23	2132 6015	Озеленител
24	7115 2006	Дърводелец
25	7126 2005	ВиК майстор
26	11207002	Изпълнителен директор
27	11207017	Заместник-изпълнителен директор
28	11206014	Заместник-директор, предприятие
29	12116005	Главен счетоводител /Ръководител, финансов отдел/
30	13153013	Управител
31	14123006	Управител хранене
32	14113001	Фронт офис Мениджър /Ръководител, отдел в хотел/
33	34342001	Главен Готвач
34	51621002	Главна камериерка

www.eufunds.bg

35	11207001	Генерален директор
36	11207012	Заместник-генерален директор
37	12117002	Финансов мениджър
38	13495020	Мениджър, туризъм
39	12226004	Мениджър, реклама
40	12126002	Директор/Мениджър човешки ресурси
41	12226003	Мениджър, връзки с обществеността
42	35143004	Мениджър, уеб сайт
43	14316028	Управител, уелнес център
44	12193009	Ръководител, отдел в чистотата
45	14395011	Ръководител, техническа поддръжка
46	11207043	Ръководител/директор, обособено звено транспорт
47	12116007	Ръководител, счетоводен отдел
48	13246029	Ръководител отдел, доставки-
49	81572001	Машинен оператор, гладене в пералня
50	92140015	Работник, озеленяване
51	43112005	Фактурист
52	11207001	Генерален мениджър /Генерален директор/
53	12217001	Продуктов Мениджър /Търговски директор/
54	14113001	Ръководител отдел „Маркетинг и продажби“
55	14113001	Ръководител отдел „Човешки ресурси“
56	14113001	Ръководител отдел „Резервации“
57	14113002	Управител хотел
58	14123006	Управител ресторант
59	14113001	Ръководител отдел в хотел
60	34342001	Главен готвач
61	51621001	Камериер
62	24116002	Главен счетоводител
63	12216003	Мениджър покупки/продажби
64	14113001	Ръководител отдел в хотел
65	24215030	Ръководител търговски екип
66	14123006	Управител ресторант
67	11207002	Изпълнителен директор
68	11206048	Директор експлоатация и иновации
69	12216003	Маркетинг мениджър (продажби)
70	24116002	Главен счетоводител
71	21536013	Експерт, комуникации
72	14113002	Управител, Хотел
73	12216004	Маркетинг Мениджър
74	14113001	Фронт Офис мениджър /Ръководител, отдел в хотел/

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

75	51621003	Хотелско домакинство
76	33393005	Маркетинг и резервации
77	14113001	Фронт офис
78	12117002	Финансов Мениджър
79	51621002	Главна камериерка
80	14113001	СПА мениджър /Ръководител, отдел в хотел/

Списъкът отразява реалната ситуация в различни по мащабите си предприятия, самостоятелни или обединени в хотелски вериги (включително Къща за гости) с различни категории, практикуващи различни видове туризъм. Разбира се, в списъка има повтарящи се позиции, други позиции са твърде специфични за вида туризъм и структурата на предприятието. Специално трябва да се отбележи силната реакция на разделянето на икономическите дейности Хотелиерство и Ресторантьорство, което се смята за неестествено и затрудняващо отделното определяне на ключови за предприятието длъжности/професии. Затова и независимо от обясненията на секторните експерти, в списъка са предложени длъжности и от Ресторантьорството.

Получените предложения бяха анализирани според честотата на срещане и принадлежността към Хотелиерството, като беше извършена проверка на коректността на кодове и наименования по НКПД 2011 и съответствието на същността/длъжностните характеристики, независимо от някои разновидности в наименованията на длъжността/професията.

След сортиране и лимитиране на броя длъжности/професии беше подготвен първоначалния списък от 15 позиции, представен в Таблица 12 (Таблица 1 по Методиката), който да бъде предложен за оценка от членовете на Експертната комисия.

Етап 2. Избор на критерии за подредба (ранжиране) на ключови длъжности/професии.

Изборът на критерии за подредба позволява да се открият длъжностите/професиите, значими за развитието и успеха в избраната икономическа дейност. Необходимо беше да бъде зададено тегло за всеки от избраните критерии, за да се отрази индивидуалното влияние на всеки от тях. При това следваше да се има предвид въздействието на длъжността/професията по отношение на развитието на дигиталните умения в предприятието. Това имаше за цел да намали склонността да се определят като значими само позиции на високите нива в предприятията.

www.eufunds.bg

Таблица 12 (Таблица 1 по Методиката). Първоначален списък от ключови длъжности/ професии

№	Код по НКПД 2011	Наименование на длъжност/ професия
1	24316002	Специалист маркетинг и продажби /Експерт, маркетинг/
2	14113001	Фронт Офис мениджър /Ръководител, отдел в хотел/
3	33323001	Организатор, събития /Организатор, конференции и събития/
4	14113001	СПА мениджър /Ръководител, отдел в хотел/
5	42243002	Рецепционист /Администратор, хотел/
6	25226003	ИТ Специалист /Администратор, информационни системи/
7	24346001	Мениджър, акаунт продажби (информационни и комуникационни технологии)
8	14113002	Управител, хотел
9	51621002	Главна камериерка
10	33393005	Специалист, маркетинг и реклама
11	14395011	Ръководител, техническа поддръжка
12	14113001	Ръководител отдел „Човешки ресурси“
13	12116005	Главен счетоводител /Ръководител, финансов отдел/
14	13246029	Ръководител отдел, доставки
15	42212008	Специалист, администриране на он-лайн резервационни системи /Служител, резервации/

Предвид препоръките в Методиката²³, Експертната група използва разширения списък от критерии, изложен в Таблица 13, от който бяха избрани 3 критерия за оценка на длъжностите/професиите. На тази основа беше определено отделно тегло за всеки избран критерий. Избраното тегло позволява да се отрази влиянието на всеки критерий и да се открият длъжностите/професиите, значими за развитието и успеха в избраната икономическа дейност. С оглед оптимизация на проучването е прието да се използва единна скала за определяне на тегло.

Таблица 13. (Таблица 2 по Методиката). Възможни критерии за оценка.

№	Критерий	Описание
1	Влияние върху процесите	Степен на отговорност, която изпълняващият длъжността носи по отношение на ефективното изпълнение
2	Качество	Степен, в която заемачият длъжността носи отговорност за изпълнение на стандартите и изискванията към качеството на продуктите и услугите

²³ „Методика за оценка и определяне на ключови за сектора длъжности/професии“ - Приложение 5 от Методическите изисквания към изготвянето на секторен анализ за установяване състоянието и потребностите от развитие на дигитални умения. Дейност 1: Изследване и анализ на потребностите от дигитални умения по икономически сектори въз основа на разработената методология).

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
4	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
5	Професионален опит	Необходимост от наличие на професионален опит за успешното изпълнение на задачите, функциите и отговорностите на длъжността
6	Професионални познания и експертиза	Степен на значимост на придобитите чрез обучение или практика знания, умения и компетентности за изпълнението на дейността
7	Разрешаване на проблеми	Степен, в която заемачият 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
8	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.
9	Сложност на работата	Характер и степен на сложност на операциите, задачите, действията и функциите в изпълнението на работата
10	Функционална отговорност	Степен, в която изпълняващият длъжността може да взема самостоятелни решения и необходимостта от взаимодействие с други звена в предприятието и организации извън него
11	Заетост на лица в предприятията от сектора	Оценка дали има достатъчно заети лица на избраната длъжност в предприятията от сектора, за да се проведе изследването
12	Рисков фактор за свободни работни места на длъжността/професията	Оценката за прогнозираните дати за пенсиониране в докладите за пенсионирането на работната сила, пазарната годност (предлагането на пазара на труда) и други фактори за текучеството на длъжностите/професиите.

Таблица 14 (Таблица 3 по Методиката). Определени критерии за оценка и тегло.

№	Критерий	Описание	Тегло		
			Ниско	Средно	Високо
1	Влияние върху процесите	Степен на отговорност, която изпълняващият длъжността носи по отношение на ефективното изпълнение			3
2	Качество	Степен, в която заемачият длъжността носи отговорност за изпълнение на стандартите и изискванията към качеството на продуктите и услугите			3
3	Професионални познания и експертиза	Степен на значимост на придобитите чрез обучение или практика знания, умения и компетентности за изпълнението на дейността		2	

www.eufunds.bg

Критериите за оценка бяха определени, изхождайки от изложените по-горе съображения, а именно: първият критерий отразява самата същност на ключовите длъжности да влияят пряко на процесите и резултатите на предприятието; вторият критерий е свързан пряко с най-важният показател за хотелиерството – качеството на продукта; третият критерий е предпоставката за изпълнението на първите два, защото продуктът се създава и реализира с участието на човека и неговото качество зависи от знанията, уменията и компетентностите от всеки изпълнител в хотелския екип. Тези съображения определят и избраните тегла на критериите, според прякото или опосредствено влияние и значимост на всеки от тях за развитието и успеха в избраната икономическа дейност.

Етап 3. Оценка на всяка длъжност/професия от първоначалния списък по избраните критерии за оценка.

За целта беше използван метода на експертна оценка чрез анкетна карта, показана в Таблица 15. Предложенията за оценка бяха изпратени до членовете на експертната група по електронна поща и чрез нея бяха получени попълнените от тях анкетни карти. Всяка отделна длъжност от първоначалния списък (Таблица 12) се оценяваше по избраните критерии (Таблица 14), като оценяващите лица посочваха ниво на съответствие (характерност за длъжността) на съответния критерий. Използвана беше единна скала за оценка на нивото на проявление на избраните критерии - „ниско ниво“(НН) - „средно ниво“ (СН) - „високо ниво“(ВН) със съответните числови стойности (точки): НН = 2; СН = 4; ВН = 6.

Оценителите преценяват особеностите на отделните длъжности/професии по избраните критерии и за всяка от тях, по съответния критерий, определят ниво по скалата посочена по-горе. В попълнените карти на двама от оценителите бяха установени отклонения, като част от оценяваните длъжности/професии се оказаха заменени с такива от Ресторантьорството. Трябва да се подчертае, че изкуственото разделяне на икономическите дейности Хотелиерство и Ресторантьорство предизвика много дискусии, включително и в Експертната група, тъй като определянето на ключови длъжности в хотелските предприятия е свързано в по-голяма или по-малка степен и с двете му основни дейности.

Приложената в проекта система за ранжиране на ключовите длъжности в зависимост от получения сумарен рейтинг в оценката неутрализира тези отклонения, тъй като те нямат повтаряемост и Обобщеният сумарен рейтинг на заменените ключови длъжности е много нисък. Поради това, че редица дейности като маркетинг, реклама, договаряне с туроператори и други са поети от специализирани структури на АД, то всеки от хотелските комплекси се концентрира върху неговото оперативното управление и ключовите длъжности са значително по-малък брой.

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

Таблица 15 (Таблица 4.А по Методиката) Карта за оценка на ключови длъжности в сектора.

Икономическа дейност: Хотелиерство

Експерт:

Име, Фамилия, Организация, Длъжност

Карта за оценка на ключови длъжности

№	Код по НКПД 2011	Наименование на длъжност/професия	Критерии / Нива на съответствие										
			Критерий 1			Критерий 2			Критерий 3				
			НН	СН	ВН	НН	СН	ВН	НН	СН	ВН		
1	24316002	Специалист маркетинг и продажби /Експерт, маркетинг/											
2	14113001	Фронт Офис мениджър /Ръководител, отдел в хотел/											
3	33323001	Организатор, събития /Организатор, конференции и събития/											
4	14113001	СПА мениджър /Ръководител, отдел в хотел/											
5	42243002	Рецепционист /Администратор, хотел/											
6	25226003	ИТ Специалист /Администратор, информационни системи/											
7	24346001	Мениджър, акаунт продажби (информационни и комуникационни технологии)											
8	14113002	Управител, хотел											
9	51621002	Главна камериерка											
10	33393005	Специалист, маркетинг и реклама											
11	14395011	Ръководител, техническа поддръжка											
12	14113001	Ръководител отдел „Човешки ресурси“											
13	12116005	Главен счетоводител /Ръководител, финансов отдел/											

www.eufunds.bg

14	13246029	Ръководител отдел, доставки									
15	42212008	Специалист, администриране на он-лайн резервационни системи /Служител, резервации/									

Поради това, оценителят е подбрал и квалифицирано оценил само пет от предложените длъжности, но системата на ранжиране също неутрализира това отклонение и във финалните 5 ключови длъжности 4 са от тези, които е подбрал този оценител. Трябва да се отбележи, че хотелите, които са в състава на големи компании или хотелски вериги, все още нямат много значителен дял в България, но се увеличават и е добре тяхната специфика в контекста на дигиталната трансформация също да бъде изследвана.

Получените оценки във всяка отделна карта са приведени от координатора на Експертната група в числови стойности и са показани в Таблици 16 – 25 отделно за всеки от оценителите. Общият брой точки ОбК в оценката на длъжността по съответния критерий беше изчислен, като се умножи стойността (точките) от определеното ниво на съответствие по теглото на критерия за оценка от Таблица 14. Сумарният рейтинг в оценката СРД на длъжността/професията се получава като сбор на общия брой точки (ОбК) по трите критерия.

Етап 4. Финализиране на избора на ключови длъжности/професии за избраната икономическа дейност.

Финализирането на избора беше извършено от координатора на Експертната група, извършила оценката. Стойностите на Сумарния рейтинг в оценката СРД на длъжността/професията от картите за оценка са обобщени за всяка от оценяваните длъжности/професии. Обобщеният сумарен рейтинг на всяка отделна длъжност/професия е изчислен средно аритметично, като сборът от сумарния рейтинг (СРД), е разделен на броя на оценителите.

Длъжностите/професиите в списъка се подредени (ранжирани) в низходящ ред в зависимост от получения Сумарен рейтинг в оценката. Окончателният списък е лимитиран до 5 броя ключови длъжности/професии, които са получили най-висок Сумарен рейтинг в оценката. Списъкът е представен на Таблица 26.

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

Таблица 16 (Таблица 4.В по Методиката) Карта за оценка на ключови длъжности
Икономическа дейност: Хотелиерство, Експерт 1

	Код по НКПД 2011	Наименование на длъжност/професия	Критерии / Нива на съответствие															
			Критерий 1					Критерий 2					Критерий 3					
			НН	СН	ВН	ТК	ОбК	НН	СН	ВН	ТК	ОбК	НН	СН	ВН	ТК	ОбК	СРД
1	24316002	Специалист маркетинг и продажби /Експерт, маркетинг/		4		3	12			6	3	18			6	2	12	42
2	14113001	Фронт Офис мениджър /Ръководител, отдел в хотел/			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
3	33323001	Организатор, събития /Организатор, конференции и събития/		4		3	12			6	3	18			6	2	12	42
4	14113001	СПА мениджър /Ръководител, отдел в хотел/			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
5	42243002	Рецепционист /Администратор, хотел/			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
6	25226003	ИТ Специалист /Администратор, информационни системи/			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
7	24346001	Мениджър, акаунт продажби (информационни и комуникационни технологии)			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
8	14113002	Управител, хотел			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
9	51621002	Главна камериерка			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
10	33393005	Специалист, маркетинг и реклама		4		3	12		4		3	12		4		2	8	32
11	14395011	Ръководител, техническа поддръжка			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
12	14113001	Ръководител отдел „Човешки ресурси“		4		3	12	2			3	6			6	2	12	30
13	12116005	Главен счетоводител /Ръководител, финансов отдел/			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
14	13246029	Ръководител отдел, доставки			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
15	42212008	Специалист, администриране на он-лайн резервационни системи /Служител, резервации/			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48

www.eufunds.bg

Таблица 17 (Таблица 4.В по Методиката) Карта за оценка на ключови длъжности

Икономическа дейност: Хотелиерство

Експерт 2

	Код по НКПД 2011	Наименование на длъжност/професия	Критерии / Нива на съответствие															
			Критерий 1					Критерий 2					Критерий 3					
			НН	СН	ВН	ТК	ОбК	НН	СН	ВН	ТК	ОбК	НН	СН	ВН	ТК	ОбК	СРД
1	24316002	Специалист маркетинг и продажби /Експерт, маркетинг/		4		3	12			6	3	18			6	2	12	42
2	14113001	Фронт Офис мениджър /Ръководител, отдел в хотел/			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
3	33323001	Организатор, събития /Организатор, конференции и събития/			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
4	14113001	СПА мениджър /Ръководител, отдел в хотел/			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
5	42243002	Рецепционист /Администратор, хотел/		4		3	12			6	3	18			6	2	12	42
6	25226003	ИТ Специалист /Администратор, информационни системи/		4		3	12		4		3	12			6	2	12	36
7	24316003	Експерт Реклама и Дигитален маркетинг/Експерт, реклама			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
8	14113002	Управител, хотел			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
9	51621002	Главна камериерка			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
10	34342001	Главен готвач			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
11	14395011	Ръководител, техническа поддръжка			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
12	14113001	Ръководител отдел „Човешки ресурси“		4		3	12	2			3	6			6	2	12	30
13	12116005	Главен счетоводител /Ръководител, финансов отдел/			6	3	18		4		3	12			6	2	12	42
14	13246029	Ръководител отдел, доставки			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
15	14123006	Управител хранене			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48

www.eufunds.bg

Таблица 18 (Таблица 4.В по Методиката) Карта за оценка на ключови длъжности
Икономическа дейност: Хотелиерство
Експерт 3

	Код по НКПД 2011	Наименование на длъжност/професия	Критерии / Нива на съответствие															
			Критерий 1					Критерий 2					Критерий 3					
			НН	СН	ВН	ТК	ОбК	НН	СН	ВН	ТК	ОбК	НН	СН	ВН	ТК	ОбК	СРД
1	151312004	Сервитьор			6	3	18			6	3	18			6	3	12	42
2	14113001	Фронт Офис мениджър /Ръководител, отдел в хотел/			6	3	18			6	3	18			6	3	12	48
3	42243002	Рецепционист /Администратор, хотел/			6	3	18			6	3	18		4		3	12	48
4	33393005	Маркетинг настаняване /Специалист, маркетинг и реклама/			6	3	18			6	3	18		4		3	12	48
5	33393005	Маркетинг събития /Специалист, маркетинг и реклама/			6	3	18			6	3	18		4		3	12	48
6	14113002	Управител, хотел			6	3	18			6	3	18			6	3	18	54
7	516210003	Камериерка			6	3	18		4		3	12		4		3	12	42
8	9412 003	Работник кухня			6	3	18		4		3	12	2			3	6	36
9	51621002	Главна камериерка			6	3	18			6	3	18			6	3	18	54
10	14395011	Ръководител, техническа поддръжка			6	3	18			6	3	18			6	3	18	54
11	33133001	Счетоводител, оперативен	2			3	6		4		3	12			6	3	18	36
12	31233006	Техник, поддръжка на сгради и машини			6	3	18			6	3	18			6	3	18	54
13	51202001	Готвач			6	3	18		4		3	12			6	3	18	48
14	34342001	Главен готвач			6	3	18			6	3	18			6	3	18	54
15	14316027	Управител, СПА			6	3	18			6	3	18			6	3	18	54

www.eufunds.bg

Таблица 19 (Таблица 4.В по Методиката) Карта за оценка на ключови длъжности
Икономическа дейност: Хотелиерство
Експерт 4

Код по НКПД 2011	Наименование на длъжност/професия	Критерии / Нива на съответствие																
		Критерий 1					Критерий 2					Критерий 3						
		Н Н	С Н	В Н	Т К	Об К	Н Н	С Н	В Н	Т К	Об К	Н Н	С Н	В Н	Т К	Об К	СР Д	
1	24316002	Специалист маркетинг и продажби /Експерт, маркетинг/		4		3	12			6	3	18			6	2	12	42
2	14113001	Фронт Офис мениджър /Ръководител, отдел в хотел/			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
3	33323001	Организатор, събития /Организатор, конференции и събития/		4		3	12		4		3	12			6	2	12	36
4	14113001	СПА мениджър /Ръководител, отдел в хотел/			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
5	42243002	Рецепционист /Администратор, хотел/		4		3	12			6	3	18			6	2	12	42
6	25226003	ИТ Специалист /Администратор, информационни системи/		4		3	12		4		3	12			6	2	12	36
7	24346001	Мениджър, акаунт продажби (информационни и комуникационни технологии)			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
8	14113002	Управител, хотел			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
9	51621002	Главна камериерка			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
10	33393005	Специалист, маркетинг и реклама		4		3	12		4		3	12		4		2	8	32
11	14395011	Ръководител, техническа поддръжка			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
12	14113001	Ръководител отдел „Човешки ресурси“		4		3	12	2			3	6			6	2	12	30
13	12116005	Главен счетоводител /Ръководител, финансов отдел/			6	3	18		4		3	12			6	2	12	42
14	13246029	Ръководител отдел, доставки			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
15	42212008	Специалист, администриране на он-лайн резервационни системи /Служител, резервации/		4		3	12		4		3	12			6	2	12	36

www.eufunds.bg

Таблица 20 (Таблица 4.В по Методиката) Карта за оценка на ключови длъжности
Икономическа дейност: Хотелиерство
Експерт 5

	Код по НКПД 2011	Наименование на длъжност/професия	Критерии / Нива на съответствие															
			Критерий 1					Критерий 2					Критерий 3					
			Н Н	С Н	В Н	Т К	Об К	Н Н	С Н	В Н	Т К	Об К	Н Н	С Н	В Н	Т К	Об К	СР Д
1	24316002	Специалист маркетинг и продажби /Експерт, маркетинг/				3	-				3	-				2	-	-
2	14113001	Фронт Офис мениджър /Ръководител, отдел в хотел/			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
3	33323001	Организатор, събития /Организатор, конференции и събития/				3	-				3	-				2	-	-
4	14113001	СПА мениджър /Ръководител, отдел в хотел/				3	-				3	-				2	-	-
5	42243002	Рецепционист /Администратор, хотел/		4		3	12			6	3	18		4		2	8	38
6	25226003	ИТ Специалист /Администратор, информационни системи/			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
7	24346001	Мениджър, акаунт продажби (информационни и комуникационни технологии)				3	-				3	-				2	-	-
8	14113002	Управител, хотел				3	-				3	-				2	-	-
9	51621002	Главна камериерка			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
10	33393005	Специалист, маркетинг и реклама				3	-				3	-				2	-	-
11	14395011	Ръководител, техническа поддръжка			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
12	14113001	Ръководител отдел „Човешки ресурси“				3	-				3	-				2	-	-
13	12116005	Главен счетоводител /Ръководител, финансов отдел/				3	-				3	-				2	-	-
14	13246029	Ръководител отдел, доставки				3	-				3	-				2	-	-
15	42212008	Специалист, администриране на он-лайн резервационни системи /Служител, резервации/				3	-				3	-				2	-	-

www.eufunds.bg

Таблица 21 (Таблица 4.В по Методиката) Карта за оценка на ключови длъжности
Икономическа дейност: Хотелиерство
Експерт 6:

	Код по НКПД 2011	Наименование на длъжност/професия	Критерии / Нива на съответствие															
			Критерий 1					Критерий 2					Критерий 3					
			НН	СН	ВН	ТК	ОбК	НН	СН	ВН	ТК	ОбК	НН	СН	ВН	ТК	ОбК	СРД
1	24316002	Специалист маркетинг и продажби /Експерт, маркетинг/		4		3	12			6	3	18			6	2	12	42
2	14113001	Фронт Офис мениджър /Ръководител, отдел в хотел/			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
3	33323001	Организатор, събития /Организатор, конференции и събития/		4		3	12		4		3	12			6	2	12	36
4	14113001	СПА мениджър /Ръководител, отдел в хотел/			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
5	42243002	Рецепционист /Администратор, хотел/		4		3	12			6	3	18			6	2	12	42
6	25226003	ИТ Специалист /Администратор, информационни системи/		4		3	12		4		3	12			6	2	12	36
7	24346001	Мениджър, акаунт продажби (информационни и комуникационни технологии)			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
8	14113002	Управител, хотел			6	3	18			6	3	18		4		2	8	40
9	51621002	Главна камериерка			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
10	33393005	Специалист, маркетинг и реклама		4		3	12		4		3	12		4		2	8	32
11	14395011	Ръководител, техническа поддръжка			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
12	14113001	Ръководител отдел „Човешки ресурси“		4		3	12	2			3	6			6	2	12	30
13	12116005	Главен счетоводител /Ръководител, финансов отдел/			6	3	18		4		3	12			6	2	12	42
14	13246029	Ръководител отдел, доставки		4		3	12			6	3	18		4		2	8	38
15	42212008	Специалист, администриране на он-лайн резервационни системи /Служител, резервации/		4		3	12		4		3	12			6	2	12	36

www.eufunds.bg

Таблица 22 (Таблица 4.В по Методиката) Карта за оценка на ключови длъжности
Икономическа дейност: Хотелиерство
Експерт 7:

	Код по НКПД 2011	Наименование на длъжност/професия	Критерии / Нива на съответствие															
			Критерий 1					Критерий 2					Критерий 3					
			Н Н	С Н	В Н	Т К	ОБ К	Н Н	С Н	В Н	Т К	ОБ К	Н Н	С Н	В Н	Т К	ОБ К	СР Д
1	24316002	Специалист маркетинг и продажби /Експерт, маркетинг/		4		3	12			6	3	18			6	2	12	42
2	14113001	Фронт Офис мениджър /Ръководител, отдел в хотел/			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
3	33323001	Организатор, събития /Организатор, конференции и събития/		4		3	12		4		3	12			6	2	12	36
4	14113001	СПА мениджър /Ръководител, отдел в хотел/			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
5	42243002	Рецепционист /Администратор, хотел/		4		3	12			6	3	18			6	2	12	42
6	25226003	ИТ Специалист /Администратор, информационни системи/		4		3	12		4		3	12			6	2	12	36
7	24346001	Мениджър, акаунт продажби (информационни и комуникационни технологии)			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
8	14113002	Управител, хотел			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
9	51621002	Главна камериерка			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
10	33393005	Специалист, маркетинг и реклама		4		3	12		4		3	12		4		2	8	32
11	14395011	Ръководител, техническа поддръжка			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
12	14113001	Ръководител отдел „Човешки ресурси“		4		3	12	2		3	6			6	2	12	30	
13	12116005	Главен счетоводител /Ръководител, финансов отдел/			6	3	18		4		3	12			6	2	12	42
14	13246029	Ръководител отдел, доставки			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
15	42212008	Специалист, администриране на он-лайн резервационни системи /Служител, резервации/		4		3	12		4		3	12			6	2	12	36

www.eufunds.bg

Таблица 23 (Таблица 4.В по Методиката) Карта за оценка на ключови длъжности
Икономическа дейност: Хотелиерство
Експерт 8

	Код по НКПД 2011	Наименование на длъжност/професия	Критерии / Нива на съответствие															
			Критерий 1					Критерий 2					Критерий 3					
			НН	СН	ВН	ТК	ОбК	НН	СН	ВН	ТК	ОбК	НН	СН	ВН	ТК	ОбК	СРД
1	24316002	Специалист маркетинг и продажби /Експерт, маркетинг/		4		3	12			6	3	18			6	2	12	42
2	14113001	Фронт Офис мениджър /Ръководител, отдел в хотел/			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
3	33323001	Организатор, събития /Организатор, конференции и събития/		4		3	12		4		3	12			6	2	12	36
4	14113001	СПА мениджър /Ръководител, отдел в хотел/			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
5	42243002	Рецепционист /Администратор, хотел/		4		3	12			6	3	18			6	2	12	42
6	25226003	ИТ Специалист /Администратор, информационни системи/		4		3	12		4		3	12			6	2	12	36
7	24346001	Мениджър, акаунт продажби (информационни и комуникационни технологии)			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
8	14113002	Управител, хотел			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
9	51621002	Главна камериерка			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
10	33393005	Специалист, маркетинг и реклама		4		3	12		4		3	12		4		2	8	32
11	14395011	Ръководител, техническа поддръжка			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
12	14113001	Ръководител отдел „Човешки ресурси“		4		3	12	2			3	6			6	2	12	30
13	12116005	Главен счетоводител /Ръководител, финансов отдел/			6	3	18		4		3	12			6	2	12	42
14	13246029	Ръководител отдел, доставки			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
15	42212008	Специалист, администриране на он-лайн резервационни системи /Служител, резервации/		4		3	12		4		3	12			6	2	12	36

www.eufunds.bg

Таблица 24 (Таблица 4.В по Методиката) Карта за оценка на ключови длъжности
Икономическа дейност: Хотелиерство
Експерт 9

Код по НКПД 2011	Наименование на длъжност/професия	Критерии / Нива на съответствие																
		Критерий 1					Критерий 2					Критерий 3						
		Н Н	С Н	В Н	Т К	Об К	Н Н	С Н	В Н	Т К	Об К	Н Н	С Н	В Н	Т К	Об К	СР Д	
1	24316002	Специалист маркетинг и продажби /Експерт, маркетинг/			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
2	14113001	Фронт Офис мениджър /Ръководител, отдел в хотел/			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
3	33323001	Организатор, събития /Организатор, конференции и събития/		4		3	12		4		3	12			6	2	12	36
4	14113001	СПА мениджър /Ръководител, отдел в хотел/			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
5	42243002	Рецепционист /Администратор, хотел/		4		3	12			6	3	18			6	2	12	42
6	25226003	ИТ Специалист /Администратор, информационни системи/		4		3	12		4		3	12			6	2	12	36
7	24346001	Мениджър, акаунт продажби (информационни и комуникационни технологии)			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
8	14113002	Управител, хотел			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
9	51621002	Главна камериерка			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
10	33393005	Специалист, маркетинг и реклама			6	3	18		4		3	12		4		2	8	38
11	14395011	Ръководител, техническа поддръжка			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
12	14113001	Ръководител отдел „Човешки ресурси“		4		3	12	2			3	6			6	2	12	30
13	12116005	Главен счетоводител /Ръководител, финансов отдел/			6	3	18		4		3	12			6	2	12	42
14	13246029	Ръководител отдел, доставки			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
15	42212008	Специалист, администриране на он-лайн резервационни системи /Служител, резервации/		4		3	12		4		3	12			6	2	12	36

www.eufunds.bg

Таблица 25 (Таблица 4.В по Методиката) Карта за оценка на ключови длъжности
Икономическа дейност: Хотелиерство
Експерт 10

	Код по НКПД 2011	Наименование на длъжност/професия	Критерии / Нива на съответствие															
			Критерий 1					Критерий 2					Критерий 3					
			Н Н	С Н	В Н	Т К	Об К	Н Н	С Н	В Н	Т К	Об К	Н Н	С Н	В Н	Т К	Об К	СР Д
1	24316002	Специалист маркетинг и продажби /Експерт, маркетинг/		4		3	12			6	3	18			6	2	12	42
2	14113001	Фронт Офис мениджър /Ръководител, отдел в хотел/			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
3	33323001	Организатор, събития /Организатор, конференции и събития/		4		3	12		4		3	12			6	2	12	36
4	14113001	СПА мениджър /Ръководител, отдел в хотел/			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
5	42243002	Рецепционист /Администратор, хотел/		4		3	12			6	3	18			6	2	12	42
6	25226003	ИТ Специалист /Администратор, информационни системи/		4		3	12		4		3	12			6	2	12	36
7	24346001	Мениджър, акаунт продажби (информационни и комуникационни технологии)			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
8	14113002	Управител, хотел			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
9	51621002	Главна камериерка			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
10	33393005	Специалист, маркетинг и реклама		4		3	12		4		3	12		4		2	8	32
11	14395011	Ръководител, техническа поддръжка			6	3	18			6	3	18			6	2	12	48
12	14113001	Ръководител отдел „Човешки ресурси“		4		3	12	2		3	6			6	2	12	30	
13	12116005	Главен счетоводител /Ръководител, финансов отдел/			6	3	18		4		3	12			6	2	12	42
14	13246029	Ръководител отдел, доставки			6	3	18			6	3	18		4		2	8	44
15	42212008	Специалист, администриране на он-лайн резервационни системи /Служител, резервации/		4		3	12		4		3	12			6	2	12	36

www.eufunds.bg

Таблица 26 (Таблица 5 по Методиката). Списък на определените ключови длъжности в икономическата дейност Хотелиерство

№	Код по НКПД 2011	Наименование на длъжност/професия	Обобщен сумарен рейтинг
1	51621002	Главна камериерка, хотел	48,60
2	14395011	Ръководител, техническа поддръжка	48,20
3	14113001	Ръководител, отдел в хотел/Фронт Офис мениджър	45,00
4	14113002	Управител, хотел	43,00
5	42243002	Администратор, хотел/Рецепционист	42,80

В заключение следва да се отбележи, че участието в определяне на ключовите длъжности на 17 различни по вид, категория, капацитет и структура водещи хотелиерски предприятия в първоначалното набиране на предложения за ключови длъжности/професии, участието на 7 техни представители в Експертната група и респективно в оценителския екип осигуриха обратната връзка с реалната практика и валидиране на ключовите длъжности/професии (Таблица 27) от заинтересованите страни.

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

По инициатива на секторните експерти беше приложен следния подход за подбора на длъжностите/професиите, които да бъдат обект на изследването в икономическа дейност Хотелиерство. Основа на списъка да бъдат ключовите длъжности от Приложение 5 (Таблица 26), като бяха обсъдени обстоятелствата за попадане в тази таблица на първите две ключови длъжности. Причините са в известно подценяване при оценката на ролята им съобразно основния контекст, а именно дигитализацията в

www.eufunds.bg

хотелиерството за сметка на актуалния дефицит на кадриерки понастоящем или на необходимостта от ремонти и техническа поддръжка на застаряващата материална база.

По тези съображения беше призната за целесъобразна замяната на тези длъжности с класираните малко след тях (7 и 8 място), ключови длъжности Администратор, информационни системи / ИТ Специалист и Експерт, маркетинг / Специалист маркетинг и продажби. Списъкът на ключовите длъжности/професии, които ще бъдат обект на изследването в икономическата дейност Хотелиерство (Приложение 6) е показан на Таблица 27.

Таблица 27 (Приложение 6). Формат на списък на професиите/длъжностите, които ще бъдат обект на изследването в икономическата дейност Хотелиерство. (Търсене и предлагане на дигитални умения)

№	Код по НКПД 2011	Наименование на длъжност/професия
1	14113001	Ръководител, отдел в хотел / Фронт Офис мениджър
2	14113002	Управител, хотел
3	42243002	Администратор, хотел / Рецепционист
4	25226003	Администратор, информационни системи / ИТ Специалист
5	24316002	Експерт, маркетинг / Експерт маркетинг и продажби

Изследването беше проведено с използването на три инструмента:

- **Онлайн анкета на базата на Въпросник В-1**

Анкетата има за цел да установи потребностите от дигитални умения/компетентности по ключови за развитието на хотелските предприятия и сектора длъжности/професии. Проучването е анонимно, което дава възможност на респондентите да изразят личното си становище като експерти в областта: титуляри на съответната длъжност и техни преки ръководители или специалисти Човешки ресурси. Въпросите са подредени в логична последователност – от изпълняваните дигитални задачи и прилаганите инструменти, към необходимите дигитални умения за справянето с работата.

- **Стандартизирано интервю на базата на Въпросник В-2**

Целта на стандартизираното интервю е да се идентифицират и опишат специфичните дигитални умения, необходими за успешното изпълнение на ежедневните задачи, свързани с упражняването на съответната професия/длъжност. Предимството на стандартизирането е, че въпросите са фиксирани предварително, в логична структура и последователност, което облекчава последващия анализ и осигурява сравнимост на резултатите. Структурираното интервю на базата на Въпросник В-2 е проведено с лица, заемащи съответната ключова длъжност/професия и с пряк ръководител в хотелски предприятия.

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

- **Метод „Desk research“.**

Инструментът е подходящ за идентифициране, обобщаване и интерпретиране на съществуващата в различни източници информация за потребностите от дигитални умения/компетентности на работната сила в икономическия сектор Хотелиерство.

Горепосочените инструменти бяха приложени за всяка от избраните пет ключови длъжности/професии. Респондентите за първите два инструмента бяха подбрани от водещи хотелиерски предприятия от различен вид и капацитет. Основните демографски характеристики на респондентите са следните:

- **За Онлайн анкетата:**

Длъжност/професия 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър): брой респонденти - 5; брой предприятия - 2; брой мъже - 0; брой жени - 5; професионален статус: титуляри на длъжността – 4, пряк ръководител – 1; образователно ниво: средно – 1, висше – 4; възраст: 27-39 г. – 3, 40-54 г. – 2;

Длъжност/професия 2 (Управител, хотел): брой респонденти - 4; брой предприятия - 2; брой мъже - 1; брой жени - 3; професионален статус: титуляри на длъжността – 4; образователно ниво: висше – 4; възраст: 27-39 г. – 3, 40-54 г. – 1;

Длъжност/професия 3 (Администратор, хотел/Рецепционист): брой респонденти - 5; брой предприятия - 1; брой мъже - 0; брой жени - 5; професионален статус: титуляри на длъжността – 4, пряк ръководител – 1; образователно ниво: средно – 4, висше – 1; възраст: 18-26 г. - 2, 27-39 г. – 1, 40-54 г. - 2.

Длъжност/професия 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист): брой респонденти - 4; брой предприятия - 1; брой мъже - 3; брой жени - 1; професионален статус: титуляри на длъжността – 3, пряк ръководител – 1; образователно ниво: средно – 1, висше – 3; възраст: 18-26 г. - 1, 27-39 г. – 2, 40-54 г. - 1.

Длъжност/професия 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби): брой респонденти - 7; брой предприятия - 3; брой мъже - 2; брой жени - 5; професионален статус: титуляри на длъжността - 3, пряк ръководител - 4; образователно ниво: основно - 1 средно - 2, висше - 4, ; възраст: 18-26 г. - 1, 27-39 г. - 4, 40-54 г. - 2 .

- **За Стандартизираното интервю:**

Длъжност/професия 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър): брой респонденти: 2; брой предприятия: 1; брой мъже: 1; брой жени: 1; професионален статус: титуляр на длъжността – 1, пряк ръководител – 1; образователно ниво: висше – 2; възраст: 27-39 г. - 2.

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

Длъжност/професия 2 (Управител, хотел): брой респонденти: 2; брой предприятия: 1; брой мъже: 1; брой жени: 1; професионален статус: титуляр на длъжността – 1, пряк ръководител – 1; образователно ниво: висше – 2; възраст: 27-39 г. – 1, 40-54 г. - 1.

Длъжност/професия 3 (Администратор, хотел/Рецепционист): брой респонденти: 2; брой предприятия: 1; брой мъже: 0; брой жени: 2; професионален статус: титуляр на длъжността – 1, пряк ръководител – 1; образователно ниво: висше – 2; възраст: 40-54 г. – 2;

Длъжност/професия 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист): брой респонденти: 2; брой предприятия: 1; брой мъже: 2; брой жени: 0; професионален статус: титуляр на длъжността – 1, пряк ръководител – 1; образователно ниво: висше – 2; възраст: 27-39 г. – 1, 40-54 г. – 1;

Длъжност/професия 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби): брой респонденти: 2; брой предприятия: 1; брой мъже: 1; брой жени: 1; професионален статус: титуляр на длъжността - 1, пряк ръководител - 1; образователно ниво: висше - 2; възраст: 27-39 г. - 1, 40-54 г. - 1.

Съгласно Инструкцията за провеждане на изследването, получените данни и информация за всяка от ключовите длъжности бяха систематизирани в:

- ✓ Работна таблица за описание на основните задачи на длъжността/професията – Приложение 7;
- ✓ Работна карта за описание на търсени дигитални умения/компетентности по изследваните в сектора длъжности/професии – Приложение 8;
- ✓ Формат за представяне на обобщени резултати от изследването и анализа на търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности в сектора – Приложение 10 (приложено към настоящия Анализ).

Анализът на резултатите от изследването показва някои обобщени характеристики на търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности в икономическата дейност Хотелиерство, които е целесъобразно да бъдат разгледани по реда на приложените инструменти.

Онлайн анкета на базата на Въпросник В-1

Общият брой на респондентите, взели участие в анкетата, е 25 служители в 9 хотелиерски предприятия, титуляри на изследваните длъжности и преки ръководители. В тяхното образователно ниво значително преобладава висшето и средното образование, а във възрастово отношение – групите 27-39 г. и 40-54 г. В половата структура преобладават жените – 19, а мъжете са 6 души. Посочените по-горе данни за

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

отделните изследвани длъжности правилно характеризират реалната структура на служителите в тези длъжности/професии.

В резултат на проучването са идентифицирани **търсените Общи дигитални умения** във всяка от Областите на компетентност по DigComp 2.1, а именно:

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
- 1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание

Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество

- 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
- 2.6. Управление на дигиталната идентичност

Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание

- 3.1. Разработване на дигитално съдържание
- 3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание
- 3.3. Авторско право и лицензи
- 3.4. Програмиране

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
- 4.4. Защита на околната среда

Област на компетентност 5: Решаване на проблеми

- 5.1. Решаване на технически проблеми
- 5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения
- 5.3. Креативно използване на дигиталните технологии

Препоръчителните нива на владение на търсените Общи дигитални умения за изследваните длъжности са показани в Приложение 10 (Раздел 6 на настоящия анализ) и могат да се обобщят съответно за:

Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни

- Длъжност 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър) – високо специализирано ниво;
- Длъжност 2 (Управител, хотел) – напреднало ниво;

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

- Длъжност 3 (Администратор, хотел/Рецепционист) – средно ниво;
- Длъжност 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист) - високо специализирано ниво;
- Длъжност 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби) – средно ниво.

Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество

- Длъжност 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър) – в целия диапазон с преимущество на средното ниво;
- Длъжност 2 (Управител, хотел) – основно, средно и напреднало нива;
- Длъжност 3 (Администратор, хотел/Рецепционист) – средно ниво, дигитално умение 2.3 - няма потребност;
- Длъжност 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист) - високо специализирано ниво;
- Длъжност 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби) – напреднало ниво .

Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание

- Длъжност 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър) – основно ниво, дигитални умения 3.2 и 3.4 - няма потребност;
- Длъжност 2 (Управител, хотел) – в диапазона от средно до високо специализирано ниво;
- Длъжност 3 (Администратор, хотел/Рецепционист) – основно и средно ниво, дигитално умение 3.4 – няма потребност;
- Длъжност 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист) - високо специализирано ниво ;
- Длъжност 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби) – напреднало ниво.

Област на компетентност 4: Безопасност

- Длъжност 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър) – средно ниво;
- Длъжност 2 (Управител, хотел) – основно и средно ниво;
- Длъжност 3 (Администратор, хотел/Рецепционист) – средно и напреднало ниво;
- Длъжност 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист) - високо специализирано ниво;
- Длъжност 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби) – напреднало ниво ;

Област на компетентност 5: Решаване на проблеми

- Длъжност 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър) – средно ниво;

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

- Длъжност 2 (Управител, хотел) – основно и напреднало ниво ;
- Длъжност 3 (Администратор, хотел/Рецепционист) – средно ниво;
- Длъжност 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист) - високо специализирано ниво ;
- Длъжност 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби) – средно и напреднало ниво.

Както се вижда от обобщените данни, за Длъжност 4 се препоръчва високо специализирано ниво за всички Общи дигитални умения в Областите на компетентност по DigComp 2.1, за Длъжност 5 – средно и напреднало ниво, за Длъжност 3 – главно средно ниво, а за Длъжностите 1 и 2 – диапазоните са твърде широки. Няма потребност от следните общи дигитални умения: 2.3. Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии, 3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание и 3.4. Авторско право и лицензи.

Специфични дигитални умения няма идентифицирани от респондентите, както в областите на компетентност по DigComp 2.1, така и извън тях за ключовите длъжности 1, 2, 3 и 5. За ключова длъжност 4 са посочени по едно умение в Области на компетентност 1. Грамотност, свързана с информация и данни и 4. Безопасност, но без да са посочени препоръчителни нива на владееене.

Следователно, за използването на Онлайн анкетата може да се направи обобщения извод, че предоставя информация главно в резултат на затворените въпроси, касаещи общите дигитални умения и прекалено бедна информация по отворените въпроси, касаещи специфичните дигитални умения.

Стандартизирано интервю на базата на Въпросник В-2

Общият брой на респондентите, взели участие в стандартизираното интервю е 10 служители в 5 хотелиерски предприятия, титуляри на изследваните ключови длъжности и преки ръководители. Всички респонденти са с висше образование, а във възрастово отношение са от групите 27-39 г. – 5 души и 40-54 г. – също 5 души. В половата структура също са разпределени поравно: мъже – 5 и жени – 5 души.

В резултат на проучването са идентифицирани следните търсени Специфични дигитални умения във всяка от Областите на компетентност по DigComp 2.1 за всяка от изследваните длъжности, а именно:

Длъжност 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър)

Област на компетентност 1:

Грамотност, свързана с информация и данни

1. Работи с лични данни на гостите и спазва установените процедури за коректното им съхраняване в дигитална среда

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

1.2 Установява тенденции и изготвя прогнози за заетостта на хотела, като ги представя в различни формати (текст, диаграми, изображения, графики, електронни таблици)

1.3 Въвежда и контролира информация и данни, като ги организира по папки/директории, категоризира съобразно, съхранява и използва ефективно

1.4 Владее и използва компютърните и хотелски системи. Използва PMS системи за контрол и управление на фронт офиса .

Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество

2.1 Използва средства за електронна комуникация (имейл, чат, приложения за трансфер на файлове и др.) за споделяне на информация, изпращане и получаване на съобщения, файлове, данни и документи с колеги и клиенти

2.2 Владее и оперира със специализиран cloud based софтуер, работи активно с дигитални решения.

2.3 Прилага успешно в работата си хардуерното оборудване на рецепцията, когато комуникира с гостите и сътрудничи с колегите си.

2.4 Умело води дигитална кореспонденция, чрез различни канали, използвайки:

Mail List: Welcome mail, Feedback mail, Unfinished booking, Wish List, Assistant Manager

2.5 Комуникира с гости на хотела посредством различни дигитални канали като електронна поща, социални мрежи, мобилни приложения, телефон

Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание

3.1 Въвежда и контролира информация и данни, като създава справки, отчети и доклади от PMS софтуер за управление на собствеността.

3.2 Прилага успешно в работата си високо технологични решения с цел ефективно управление на онлайн продажбите: Booking Engine, Channel Manager, Reputation Manager, Price Optimizer, Metasearch.

3.3 Обработва информация, създава и редактира дигитално съдържание за координиране работата на Рецепция с отделните звена в хотела, създава първични документи в различни формати. Въвежда, контролира и работи с Loyalty program и GMS.

3.4 Използва дигитални решения (например Rate Shopper) за анализ на конкурентите на пазара и разработване на предложения пред ръководството на хотела

Област на компетентност 4: Безопасност

4.1 Разпознава и прилага правилно средствата за защита на личните данни на гостите, като не допуска споделянето на конфиденциална информация, използвайки дигитални решения и предоставя възможност на гостите за: Online Check –in, Self check-in, Payment with VPOS

4.2 Използва пароли, за да защити програмите, файловете и устройствата, на които работи

4.3 Използва пароли, за да защити програмите, файловете и устройствата, на които работи

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

Област на компетентност 5: Решаване на проблеми

5.1 Анализира причините за възникнали по време на работа проблеми

5.2. Подбира подходящи високо технологични решения за управление на Online репутацията, като следи за всички отзиви и своевременно отговаря на гостите с цел преодоляване на проблеми, възникнали по време на престой на госта

5.3 Умело води дигитална кореспонденция посредством различни канали (електронна поща, чатбот, социални мрежи и др.) с цел избягване на последващи рекламации

Длъжност 2 (Управител, хотел)

Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни:

1.1 Управлява и координира процеса на работа с лични данни на гостите и осигурява съхраняването им коректно в дигитална среда

1.2 Анализира постъпилата информация от различни източници в хотела и извън него. Установява тенденции и изготвя прогнози за заетост на базата, като ги представя в различни формати

1.3 Въвежда и контролира информация и данни, като ги разпределя по папки/директории, категоризира ги съобразно предназначението им, съхранява и ги използва ефективно

1.4 Въвежда и подава информация по електронен път в различни електронни платформи за отчетност към национални регистри, справки, декларации, ЕСТИ, местни данъци и такси.

1.5 Прилага активно високотехнологични дигитални решения за управление, планиране, контрол с цел увеличаване на продажбите. Анализира и проследява перспективната заетост на хотела

Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество

2.1 Владее и използва компютърните информационни системи

Използва средства за електронна комуникация за споделяне на информация, изпращане и получаване на съобщения, файлове, данни и документи

2.2 Владее и оперира със специализиран хотелски софтуер за наблюдение, планиране, финансова отчетност, прогнози, анализи и статистика, както и за управление на дигиталните решения

2.3 Умело води дигитална кореспонденция посредством различни канали (електронна поща, чатбот, социални мрежи, фирмени приложения и др.) с цел избягване на последващи рекламации

2.4 Разпределя задачите в екипа и проследява дейността на екипите, посредством дигитални решения и инструменти.

2.5 Комуникира с партньори, клиенти и колеги посредством различни дигитални канали като електронна поща, социални мрежи, мобилни приложения, телефон

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

2.6 Използва функционалностите и възможностите на дигиталните решения, за да поддържа делови контакти, взаимоотношения с различни партньори и да изгражда позитивен имидж на хотела

Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание

3.1 Създава справки, отчети и доклади, като използва подходящи софтуерни решения

3.2 Изготвя бюджет, ценообразува и активно използва дигитални решения за онлайн дистрибутиране на хотела.

Област на компетентност 4: Безопасност:

4.1. Разпознава и прилага правилно средствата за защита на личните данни на гостите, като не допуска споделянето на конфиденциална информация

4.2 Владее процедурите за архивиране на чувствителна за хотела информация в дигитална среда

4.3 Използва пароли, за да защити програмите, файловете и устройствата, на които работи

4.4 Използва софтуер за защита от изтичане на служебна информация и лични данни, които са му станали известни във връзка с изпълняваната работа.

4.5. Архивира данни и информация, за да предотврати загуба или унищожаване на важна информация

Област на компетентност 5: Решаване на проблеми:

5.1 Анализира причините за възникнали по време на работа проблеми

5.2 Подбира подходящи инструменти, софтуер и/или приложение за проследяване на репутацията на хотела

5.3. Умело води дигитална кореспонденция посредством различни канали (електронна поща, чатбот, социални мрежи и др.) с цел избягване на последващи рекламации

5.4.Предлага въвеждането на нови системи за подобряване и процесите в управление на дейността на хотела чрез специализиран софтуер.

5.5. Своевременно предприема действия за отстраняване на казуси и проблеми в работата на хотела

Длъжност 3 (Администратор, хотел/Рецепционист)

Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни:

1.1. Въвежда и контролира информация и данни, като ги организира по папки/директории, съхранява ги и ефективно ги използва

1.2. Работи с лични данни на гостите и ги съхранява коректно в дигитална среда

1.3. Установява тенденции и изготвя прогнози за заетост на базата, като ги представя в изискваните формати

1.4.Филтрира и сортира данни, използва формули за извършване на изчисления и форматира съдържанието според вида на данните в електронни таблици

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

- 1.5. Анализира и систематизира счетоводни данни и документи
- 1.6. Владее и използва компютърните информационни системи

Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество

- 2.1. Владее и прилага специализирания софтуер за регистрация на гостите и наблюдение заетостта на хотелската база
- 2.2. Използва средства за електронна комуникация (имейл, чат, приложения за трансфер на файлове и др.) за споделяне на информация, изпращане и получаване на съобщения, файлове и данни.
- 2.3. Прилага успешно в работата си хардуерното оборудване на рецепцията, когато комуникира с гостите и сътрудничи с други хотелски звена

Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание

- 3.1. Използва дигитални приложения, поддържащи база данни за потребителите и даващи възможност за индивидуална и групова статистика
- 3.2. Въвежда и контролира информация и данни и създава справки и отчети, като използва подходящ софтуер (офис пакет)
- 3.3. Обработва информация, създава и редактира дигитално съдържание, оформя изходните документи в различни формати (текст, графика, изображение, сканиран вид)
- 3.4. Обработва ценова информация и подготвя оферти, като прилага правилни настройки и функционалности за структуриране и анализ на информацията и извършва изчисления

Област на компетентност 4: Безопасност:

- 4.1. Владее основните принципи на работа с антивирусен софтуер, за да защити устройствата и операционната система, в която работи
- 4.2. Разпознава и прилага правилно средствата за защита на личните данни на гостите, като не допуска споделянето на конфиденциална информация
- 4.3. Владее процедурите за архивиране на чувствителна за хотела информация в дигитална среда
- 4.4. Използва пароли, за да защити програмите, файловете и устройствата, на които работи
- 4.5. Архивира данни и информация, за да предотврати загуба или унищожаване на важна информация

Област на компетентност 5: Решаване на проблеми:

- 5.1. Анализира причините за възникнали по време на работа проблеми
- 5.2. Подбира подходящи инструменти, софтуер или приложения за преодоляване на проблеми, възникнали по време на работа
- 5.3. Умело води дигитална кореспонденция посредством различни канали (електронна поща, чатбот, социални мрежи и др.) с цел избягване на последващи рекламации

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

Длъжност 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист)

Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни:

- 1.1. Изгражда и поддържа сигурна и надеждна жична и безжична мрежова инфраструктура вкл. интернет свързаност за служебни цели
- 1.2. Осигурява безжична мрежова свързаност към интернет за гости на хотела
- 1.3. Конфигурира и поддържа служебните настолни и преносими компютри, принтери, мобилни устройства и мултимедия
- 1.4. Поддържа специализираните софтуерни продукти за управление на хотелските дейности

Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество:

- 2.1. Създава и поддържа имейл акаунти на управленския и административен персонал на хотела
- 2.2. Своевременно въвежда в използваните дигитални системи на актуалните промени в организацията на работа в хотела
- 2.3. Поддържа чатботове, чрез които могат да се задават въпроси и да се отправят заявки към хотелския персонал по всяко време на денонощието

Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание

- 3.1. Създава и осигурява техническа поддръжка на интернет уебсайт на хотела, вкл. форма за контакт
- 3.2. Създава и поддържа официални профили в социалните мрежи, чрез които да се публикуват актуална информация и оферти на хотела
- 3.3. Следи за правилния обмен на данни между различните дигитални устройства в хотела

Област на компетентност 4: Безопасност:

- 4.1. Владее и успешно прилага защита на данните чрез антивирусен софтуер
- 4.2. Осигурява защита на информационните ресурси и локалната мрежа
- 4.3. Осигурява защита на имейл акаунти, както и anti-spam филтриране

Област на компетентност 5: Решаване на проблеми:

- 5.1. Установява и анализира проблеми в ИТ инфраструктурата на хотела
- 5.2. Извършва подмяна на дефектирал или остарял хардуер
- 5.3. Обновява с актуални версии софтуера на всички дигитални устройства
- 5.4. Осигурява надеждна работа на използваните софтуерни продукти

Длъжност 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби)

Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни

- 1.1. Проучва и анализира външни и вътрешни пазари

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

- 1.2. Работи с лични данни на гостите и корпоративните клиенти и ги съхранява коректно в дигитална среда
- 1.3. Изпраща ежедневна справка с резервации, подава коректна информация за организирани мероприятия към всички отдели
- 1.4. Изготвя договори с туроператори, тур агенти, контрагенти и др.
- 1.5 Поддържа контакти с утвърдени външни и вътрешни пазари
- 1.6 Запазва всички информации и данни, като ги подрежда по установен ред в папки и в дигитален формат

Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество

- 2.1. Поддържа информацията в собствения уебсайт – създава и води блог; актуализира снимковия материал, публикува истории, зарежда оферти относно различни промоции и събития;
- 2.2. Дава предложения за рекламно присъствие и позициониране посредством билборд реклами, медийни изяви и др. с цел популяризиране на хотела
- 2.3. Поддържа различни социални мрежи с фирмени профили.
- 2.4 Владее имейл маркетинг – организира мейлинг листи, периодично изпраща информация до клиенти на хотела с актуални оферти и новини; поздравителни адреси и т.н.

Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание

- 3.1. Създава публикации, постове, залага на снимков материал, въздейства върху аудиторията
- 3.2. Поддържа профилите на компанията в - Google/Google My Business - Google maps;
- 3.3. Обработва информация, изготвя месечни и седмични отчети, проверява и контролира въведените данни посредством специализиран софтуер и хардуер: (Хотелски софтуер Клок Evo, и др,

Област на компетентност 4: Безопасност

- 4.1. Правилно съхранява и защитава данните чрез прилагането на антивирусен софтуер
- 4.2. Разпознава и прилага правилно средствата за защита на личните данни на гостите, като не допуска споделянето на конфиденциална информация
- 4.3. Проверява данни и предлага дигитални решения за оптимизиране на процесите на работа в дружеството
- 4.4. Използва пароли, за да защити програмите, файловете и устройствата, на които работи

Област на компетентност 5: Решаване на проблеми

- 5.1. Използва подходящ инструмент или софтуерен продукт при възникване на проблем, свързан с дигиталния маркетинг

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

5.2. Редовно архивира и оптимизира базата данни с цел недопускане загуба или изтриване на важна информация;

5.3. Установява наличието на технически проблем, свързан със софтуера, хардуера или различни приложения и предприема необходимите мерки за неговото отстраняване

Препоръчителните нива на владеене на търсените Специфични дигитални умения за изследваните длъжности са показани в Приложение 10 (Раздел 6 на настоящия Анализ) и могат да се обобщят съответно за:

Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни

- Длъжност 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър)– напреднало и високо специализирано ниво;
- Длъжност 2 (Управител, хотел)– високо специализирано ниво;
- Длъжност 3 (Администратор, хотел/Рецепционист) – напреднало ниво;
- Длъжност 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист) - високо специализирано ниво;
- Длъжност 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби) – напреднало и високо специализирано ниво.

Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество

- Длъжност 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър)– напреднало и високо специализирано ниво;
- Длъжност 2 (Управител, хотел) – високо специализирано ниво;
- Длъжност 3 (Администратор, хотел/Рецепционист) – напреднало ниво;
- Длъжност 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист) - високо специализирано ниво;
- Длъжност 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби) – високо специализирано ниво.

Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание

- Длъжност 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър) – напреднало ниво;
- Длъжност 2 (Управител, хотел) – високо специализирано ниво;
- Длъжност 3 (Администратор, хотел/Рецепционист) – напреднало ниво;
- Длъжност 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист) - високо специализирано ниво;
- Длъжност 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби) – напреднало и високо специализирано ниво .

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

Област на компетентност 4: Безопасност

- Длъжност 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър) – поравно разпределени в средно, напреднало и високо специализирано нива;
- Длъжност 2 (Управител, хотел) – високо специализирано ниво;
- Длъжност 3 (Администратор, хотел/Рецепционист) – напреднало ниво;
- Длъжност 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист) - високо специализирано ниво;
- Длъжност 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби) – високо специализирано ниво ;

Област на компетентност 5: Решаване на проблеми

- Длъжност 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър) – напреднало ниво;
- Длъжност 2 (Управител, хотел) – високо специализирано ниво;
- Длъжност 3 (Администратор, хотел/Рецепционист) – напреднало ниво;
- Длъжност 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист) - високо специализирано ниво;
- Длъжност 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби) – високо специализирано ниво.

От обобщеното представяне се вижда, че препоръчителните нива на владееене на специфичните дигитални умения са сравнително високи, а именно напреднало и високо специализирано ниво. Изключение прави само Длъжност 1, за която Област на компетентност 4: Безопасност за отделните умения се препоръчват средно, напреднало и високо специализирано нива. Получените резултати са обективни, защото специфичните дигитални умения действително трябва да се владеят на високо ниво, за да се осигури необходимото качество и ефективност на изпълняваните задачи.

От респондентите не са идентифицирани конкретни специфични дигитални умения/ компетентности извън областите по DigComp 2.1. За използването на Стандартизирано интервю на базата на Въпросник В-2 може да се направи обобщения извод, че предоставя обективна и конкретна информация относно специфичните умения за отделните ключови длъжности, особено когато интервюто е съчтано с допълнителни уточняващи въпроси.

Метод „Desk research“

Инструментът дава широки възможности, както да се използва вече придобитата от прилагашите го предварителна експертиза, така и обогатяване на информацията от конкретни специализирани източници. В този смисъл освен нормативни актове, европейски и национални програмни документи, публикации в специализирани

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

издания, бяха използвани класификатори и речници на компетенции, секторни и фирмени документи.

Идентифицираните са множество (113 броя) общи и специфични дигитални умения на работната сила в хотелиерството, които обхващат както работата с дигитални решения и приложения за отделни съчетания от хотелиерски функции, така и системи за управление на хотели (PMS), които обхващат всички основни хотелски дейности. Част от специфичните дигитални умения бяха обсъдени по време на стандартизираните интервюта и намериха отражение в отговорите на Въпросник В-2.

При провеждане на изследването с помощта на горепосочените три инструмента бяха спазени предвидените в Инструкцията процедури и етапи на работа. В резултат на извършената обемна и многостранна работа беше натрупан много полезен практически опит за провеждане на подобни мащабни изследвания.

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

Настоящото изследване беше проведено с използването на следните два инструмента:

- **Онлайн анкета на базата на Въпросник С-1**

Проучването има за цел да установи нивото на владеене на основни и специфични дигитални умения/компетентности от работната сила в хотелиерството. Обект на изследване и анализ са петте ключови за сектора длъжности/професии, посочени в Таблица 27 (Приложение б). Респонденти са лица, заемащи съответните длъжности/професии, техните преки ръководители или специалисти човешки ресурси. Анкетата е избрана като инструмент, защото е лесна за използване и обработка на получената информация, подходяща за събиране на данни и извършване на количествен и качествен анализ.

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

Проведената онлайн анкета е анонимна, въпросите са от закрит тип с представени варианти на отговор в петстепенна скала за преценка на реалното ниво на владееене на общите и специфичните за длъжността/професията дигитални умения/компетентности. От съществено значение за настоящото изследване е коректната и обективната преценка (самооценка) на реалното ниво на владееене на посочените в анкетата общи и специфични дигитални умения.

- **Метод „Desk research“.**

Документалното проучване е използвано като бърз, евтин и надежден начин за установяване на вече съществуващата информация по отношение на дигитализацията в хотелиерството. Инструментът е подходящ за идентифициране, обобщаване и интерпретиране на съществуващата в различни източници информация за притежаваните нива на дигитални умения/компетентности на работната сила в икономическата дейност Хотелиерство. Чрез събирането и анализа на наличната информация се гарантира, че докладът се основава на съществуващите проучвания и знания, потвърждавайки валидността и уместността на изводите, направени в резултат на използването на онлайн анкетното проучване.

Горепосочените инструменти бяха приложени за всяка от избраните пет ключови длъжности/професии, посочени в Таблица 27. Респондентите за анкетното проучване бяха подбрани от водещи хотелиерски предприятия от различен вид и капацитет. Основните демографски характеристики на респондентите в онлайн анкетата за отделните длъжности/професии са следните:

Длъжност 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър): брой респонденти - 2; брой предприятия - 1; брой мъже - 1; брой жени - 1; професионален статус: титуляри на длъжността – 1, пряк ръководител – 1; образователно ниво: висше – 2; възраст: 27-39 г. – 2.

Длъжност 2 (Управител, хотел): брой респонденти - 2; брой предприятия - 1; брой мъже - 0; брой жени - 2; професионален статус: титуляри на длъжността – 1, пряк ръководител – 1; образователно ниво: висше – 2; възраст: 40-54 г. - 2.

Длъжност 3 (Администратор, хотел/Рецепционист): брой респонденти - 2; брой предприятия - 1; брой мъже - 0; брой жени - 2; професионален статус: титуляри на длъжността – 1, пряк ръководител – 1; образователно ниво: средно – 2; възраст: 18-26 г. - 1, 40-54 г. - 1.

Длъжност 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист) - 2; брой предприятия - 2; брой мъже - 2; професионален статус: титуляри на длъжността – 1, пряк ръководител – 1; образователно ниво: висше – 2; възраст: 27-39 г. – 2.

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

Длъжност 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби) - 2; брой предприятия - 2; брой мъже - 2; професионален статус: титуляри на длъжността – 1, пряк ръководител – 1; образователно ниво: висше – 2; възраст: 40-54 г.– 2.

Съгласно Инструкцията за провеждане на изследването, получените данни и информация за всяка от ключовите длъжности бяха систематизирани в:

- ✓ Работна таблица за представяне на резултатите от изследването на предлаганите (притежаваните) общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими за успешното изпълнение на трудовите задачи и задължения за конкретна, отделна професия/длъжност“ - Приложение 13 към Методическите изисквания;
- ✓ 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 (приложено към настоящия Анализ);
- ✓ Карта за оценка на дигиталните умения (КОДУ) на отделна длъжност/ професия – Приложение 12 към Методическите изисквания (приложено към настоящия Анализ).

Анализът на резултатите от изследването чрез онлайн анкета на базата на Въпросник В-1 показва някои обобщени характеристики на притежаваните Общи и Специфични дигитални умения/компетентности в икономическата дейност Хотелиерство. За да се осигури възможност за последващо сравняване на нивата на владееене тук са приети вече идентифицираните търсени Общи и Специфични дигитални умения. Обобщените характеристики на притежаваните Общи и Специфични дигитални умения е целесъобразно да бъдат разгледани по реда на изследваните ключови длъжности/професии.

Общият брой на респондентите, взели участие в анкетата, е 10 служители от 7 хотелиерски предприятия, титуляри на изследваните длъжности и преки ръководители. В тяхното образователно ниво значително преобладава висшето и средното образование, а във възрастово отношение – групите 27-39 г. и 40-54 г. В половата структура има равнопоставеност, като жените са 5 и мъжете са 5 души. Демографските данни за отделните изследвани длъжности правилно характеризират реалната структура на служителите в тези длъжности/професии.

Нивата на владееене на притежаваните Общи дигитални умения за изследваните длъжности са показани в Приложение 14 (Раздел 6 на настоящия Анализ) и могат да се обобщят съответно за:

Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни

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

- Длъжност 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър)– напреднало ниво;
- Длъжност 2 (Управител, хотел) – напреднало ниво;
- Длъжност 3 (Администратор, хотел/Рецепционист) – средно и напреднало ниво;
- Длъжност 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист) – напреднало и високо специализирано ниво;
- Длъжност 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби)– основно и средно ниво.

Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество

- Длъжност 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър) – средно и напреднало ниво;
- Длъжност 2 (Управител, хотел) – средно и напреднало ниво;
- Длъжност 3 (Администратор, хотел/Рецепционист) – напреднало ниво;
- Длъжност 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист) – напреднало и високо специализирано ниво;
- Длъжност 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби) – основно и преобладаващо средно ниво.

Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание

- Длъжност 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър) – средно ниво;
- Длъжност 2 (Управител, хотел) – напреднало ниво, дигитално умение 3.4 – не се владее;
- Длъжност 3 (Администратор, хотел/Рецепционист) – основно и средно ниво, дигитално умение 3.4 – не се владее;
- Длъжност 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист) – средно и напреднало ниво;
- Длъжност 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби) – преобладаващо средно и едно напреднало ниво.

Област на компетентност 4: Безопасност

- Длъжност 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър) – средно ниво;
- Длъжност 2 (Управител, хотел) – средно ниво;
- Длъжност 3 (Администратор, хотел/Рецепционист) – средно и напреднало ниво;
- Длъжност 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист) – средно, напреднало и високо специализирано ниво;
- Длъжност 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби) – преобладаващо основно и едно средно ниво;

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

Област на компетентност 5: Решаване на проблеми

- Длъжност 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър) – основно и средно ниво;
- Длъжност 2 (Управител, хотел) – основно и средно ниво;
- Длъжност 3 (Администратор, хотел/Рецепционист) – средно и напреднало ниво;
- Длъжност 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист) – напреднало и високо специализирано ниво;
- Длъжност 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби) – средно и напреднало ниво.

Както се вижда от обобщените данни, за Област на компетентност 1 по DigComp 2.1 основно се владее напредналото ниво за всички Общи дигитални умения и за всички изследвани длъжности. За останалите области на компетентност по DigComp 2.1 картината е доста разнообразна, като нивата на владееене са основно в диапазона от средно до високо специализирано. Не се владее единствено дигитално умение 3.4. Авторско право и лицензи от длъжности 2 и 3.

Аналогично могат да се обобщят нивата на владееене на **притежаваните специфични дигитални умения** за изследваните длъжности, показани в Приложение 14 (Раздел 6 на настоящия Анализ) съответно за:

Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни

- Длъжност 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър) – в диапазона от средно до високо специализирано ниво;
- Длъжност 2 (Управител, хотел) – значително преобладаващо напреднало ниво (за 4 от 5-те умения);
- Длъжност 3 (Администратор, хотел/Рецепционист) – средно и напреднало ниво;
- Длъжност 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист) – напреднало и високо специализирано ниво;
- Длъжност 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби) – средно и напреднало ниво.

Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество

- Длъжност 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър) – напреднало ниво, дигитално умение 2.5 – основно ниво;
- Длъжност 2 (Управител, хотел) – средно и напреднало ниво;
- Длъжност 3 (Администратор, хотел/Рецепционист) – напреднало ниво;
- Длъжност 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист) – напреднало и високо специализирано ниво, само дигитално умение 2.3 – основно ниво;

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

- Длъжност 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби) – едно средно и напреднали нива.

Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание

- Длъжност 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър) – в диапазона от средно до високо специализирано ниво;
- Длъжност 2 (Управител, хотел) – средно ниво;
- Длъжност 3 (Администратор, хотел/Рецепционист) – средно ниво;
- Длъжност 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист) – средно ниво;
- Длъжност 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби) – средно и напреднало ниво.

Област на компетентност 4: Безопасност

- Длъжност 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър) – основно, средно и напреднало нива;
- Длъжност 2 (Управител, хотел) – основно, средно и напреднало нива;
- Длъжност 3 (Администратор, хотел/Рецепционист) – средно и напреднало ниво;
- Длъжност 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист) – напреднало и високо специализирано ниво;
- Длъжност 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби) – едно средно и напреднали нива.;

Област на компетентност 5: Решаване на проблеми

- Длъжност 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър) – основно и средно ниво;
- Длъжност 2 (Управител, хотел) – средно и напреднало ниво;
- Длъжност 3 (Администратор, хотел/Рецепционист) – средно и напреднало ниво;
- Длъжност 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист) – напреднало и преимуществено високо специализирано ниво;
- Длъжност 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби) – средно и напреднало ниво.

От обобщеното представяне се вижда, че притежаваните нива на владене на Специфичните дигитални умения в области на компетентност 1 и 2 по по DigComp 2.1 са сравнително високи, а именно напреднало и високо специализирано ниво. Изключение прави само дигитално умение 2.5 за Длъжност 1, което има основно ниво на владене. За останалите области картината е доста разнообразна, като преобладава средното ниво на владене.

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

Получените резултати са обективни, защото първите две области на компетентност са особено важни за заемащите тези длъжности, докато нивото на владене на специфичните дигиталните умения от останалите области съществено зависи от вида и категорията на местата за настаняване. Това означава, че независимо от категорията на обекта трябва да се прилагат последователни усилия и да се отделят средства за повишаване на специфичните дигитални умения на персонала, което ще осигури необходимото качество на обслужване и ефективност на изпълнение на служебните задачи.

Метод „Desk research“

Инструментът дава широки възможности, както да се използва вече придобитата от прилагащите го предварителна експертиза, така и обогатяване на информацията от конкретни специализирани източници. В този смисъл освен нормативни актове, европейски и национални програмни документи, публикации в специализирани издания, бяха използвани класификатори и речници на компетенции, секторни и фирмени документи.

Методът позволява да бъдат идентифицирани и анализирани причините и факторите за възникване на дефицитите в нивата на владене на общите и специфичните дигитални умения за изследваните длъжности, както и начините за тяхното преодоляване. Дефицитите в дигиталните умения на работната сила в хотелиерството са показани в **Картата за оценка на дигиталните умения** (Приложение 12, Раздел 6 на настоящия анализ).

От Картата се вижда, че за отделните изследвани ключови длъжности/професии **дефицитите** включват съответно:

За Длъжност 1 (Ръководител, отдел в хотел/Фронт офис мениджър):

- от **19** общи дигитални умения в **7** има дефицит от едно ниво на владене и в **1** е от две нива на владене на съответните умения;
- от **19** специфични дигитални умения, в **12** дефицитът е от едно ниво на владене на съответните умения.

За Длъжност 2 (Управител, хотел):

- от **19** общи дигитални умения в **6** има дефицит от едно ниво на владене и в **1** е от две нива на владене на съответните умения;
- от **22** специфични дигитални умения, в **10** дефицитът е от едно ниво на владене и в **4** е от две нива на владене на съответните умения.

За Длъжност 3 (Администратор, хотел/Рецепционист):

- от **19** общи дигитални умения в **12** има дефицит от едно ниво на владене на съответните умения;

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

- от **21** специфични дигитални умения, в **13** дефицитът е от едно ниво на владееене на съответните умения.

За Длъжност 4 (Администратор, информационни системи/ИТ Специалист):

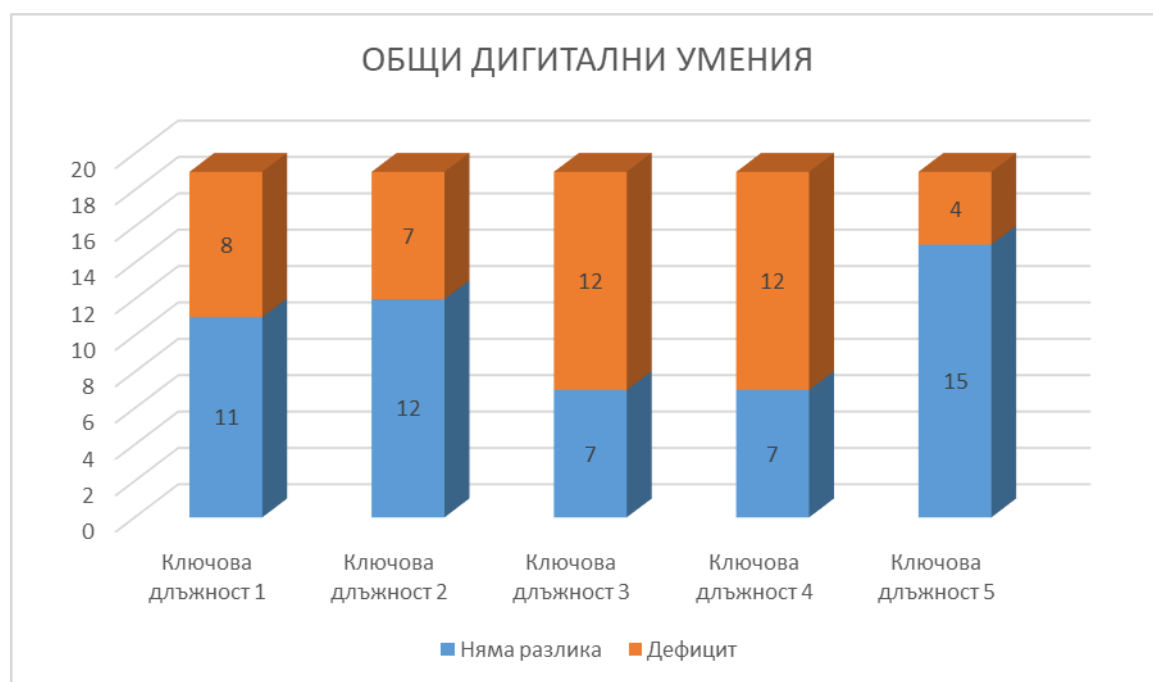
- от **19** общи дигитални умения в **12** има дефицит от едно ниво на владееене на съответните умения;
- от **17** специфични дигитални умения, в **7** дефицитът е от едно ниво на владееене и в **3** е от две нива на владееене на съответните умения.

За Длъжност 5 (Експерт, маркетинг/Експерт маркетинг и продажби):

- от **19** общи дигитални умения в **4** има дефицит от едно ниво на владееене на владееене на съответните умения;
- от **15** специфични дигитални умения, в **10** има дефицит от едно ниво на владееене на съответните умения.

Горепосочените данни за дефицитите във владееенето на Общите и Специфичните дигитални умения са илюстрирани на следващите диаграми на фиг. 20 и фиг. 21.

Фигура 20



Фигура 21



Анализът на дефицитите във владенето на дигитални умения показва, че те са характерни за значителна част от изследваните умения, като за общите те обхващат диапазон от **21%** до **63%** и за специфичните дигитални умения- диапазон от **62%** до **67%**. Диапазоните на обхват на двата вида дигитални компетенции показват съществено различие в долната си граница, което се дължи на приблизително два пъти по-големия дял на дефицитите в общите дигитални умения при Длъжност 3. Администратор, хотел и Длъжност 4. Администратор, информационни системи. Това показва, че образователната система подготвяща тези специалисти изостава от реалните потребности на пазара на труда.

Важна част от анализа е изясняване на **причините и факторите за възникване на дефицитите** във владенето на дигитални умения на пазара на труда в хотелиерството. От отговорите на Въпрос 7 от Онлайн анкетата на базата на **10** подпълнени Въпросника С-1 [13] се вижда следното ранжиране на причините:

1. Проблеми в образованието и в квалификацията на работната сила - **7** отговора;
2. Проблеми в продължаващото обучение и развитие на човешките ресурси - **7** отговора
3. Недостатъчно средства за инвестиране в дигитализация на процесите и в цифровите умения на персонала – **7** отговора;
4. Ниско ниво на технологично развитие на предприятията – **3** отговора;
5. Липса на мотивация за усъвършенстване и развитие на дигиталните умения – **3** отговора;

www.eufunds.bg

6. Застаряване на работната сила – 3 отговора;
 7. Липса на стандарти за дигитални умения/компетентности на работното място – 2 отговора;
 8. Психологически бариери към новите технологии – 1 отговора;
 9. Проблеми в ученето през целия живот – 0 отговора;
- Други причини не са посочени от респондентите.

Следователно, открояващите се **три основни причини** са:

- Проблеми в образованието и в квалификацията на работната сила;
- Проблеми в продължаващото обучение и развитие на човешките ресурси;
- Недостатъчно средства за инвестиране в дигитализация на процесите и в цифровите умения на персонала.

Този резултат се потвърждава и от анализа на обобщените резултати от отговорите на проведените проучвания на базата на Въпросници А-1 [7] (въпроси 5, 6, 7, 8, 9 10, 12), А-1.1 [8] и А-1.2 [9] за структурирано интервю и Въпросник А-2 за онлайн анкета [10] (въпроси 1, 7, 8, 9, 10). Резултатът е свързан най-вече с недостатъчно квалифициран човешки ресурс и недостатъчно инвестиции в предприятията за закупуване на качествен хотелски софтуер и за внедряване на иновации. Затрудненията и пречките пред предприятията от сектора са свързани предимно с високите първоначални разходи за дигитализация на бизнес дейностите и компетенцията и възможностите на персонала.

Особено притеснително е, когато в общите дигитални умения, които трябва да се придобиват в образователната система, има дефицити от две нива на владеене. Интервюирани университетски преподаватели споделят, че все още в учебните планове няма изрично разписани дигитални компетентности. Те са по-скоро като резултат от други умения за аналитично мислене, решаване на проблеми и представяне (онагледяване). Липсват и подготвени преподаватели, които в достатъчна степен да познават и да могат да изграждат дигитални умения.

Паралелно с това, университетското обучение нерядко изостава от реалните потребности, изискващи дигитални компетенции и умения. Актуализацията на учебните планове и програми е все още формализиран процес и без работеща ефективно обратна връзка от страна на бизнес средата. А хотелските предприятия, особено след пандемията, осъзнават, че дигитализацията е ключов фактор не само за успех, но и за оцеляване в съвременната туристическа индустрия. В този смисъл предизвикателство пред хотелиерския бизнес е да внедряват своевременно технологиите и да дигитализират оптимално бизнес процесите си.

Подобна е и ситуацията в професионалното обучение, както и при порвеждането на фирмено обучение, където респондентите смятат, че трябва да се провеждат по-кратки,

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

но съдържателни и ефективни обучения с използване на специализирани програми. По-смело да се прилагат гъвкавите пътеки за придобиване на квалификация – обучението по част от професия и валидирането на знания, умения и компетентности, придобити по неформален път.

Все още са твърде малко обучителните институции, които прилагат платформи, даващи възможност виртуално да се моделират и симулират реалните работни процеси в различните дейности на туристическия сектор – хотелиерство, туроператорска и турагентска дейност, анимация, екскурзоводско, ресторантьорство и др. Освен стандартизирани модули за практическо обучение за целите на професионалното обучение системата позволява точна визуализация на конкретни обекти (хотели, антропогенни и природни ресурси, туристически офиси и др.). Това дава възможност на реалните бизнес потребители да подготвят персонал си дистанционно и ефективно да повишават владеенето на необходимите специфични дигитални умения.

Широкото използване на модерни дигитални решения в обучението ще позволи да се намали установения значителен дял на дефицитите във владеенето на специфични дигитални умения, необходими за успешно изпълнение на дейностите от ключовите длъжности в хотелиерството.

Очертаните по-горе пътища за преодоляване на основните причини за дефицитите ще позволи по-ефективно да бъдат използвани влаганите финансови средства за дигитализация, за възприемането им предприятията по-скоро като инвестиция, отколкото като неизбежен разход.

Горепосочените резултати от проведеното изследване бяха валидирани на Кръгла маса, проведена на 27 април т.г. с 18 участници, в т.ч. представители на 9 хотелски предприятия, тримата председатели на синдикалните организации на КНСБ и КТ „Подкрепа“ в туризма, двама представители на академичната общност в туризма и тримата секторни експерти – представители на Браншовата работодателска организация Българската туристическа камара.

В заключение трябва да се отбележи, че при провеждане на изследването с помощта на горепосочените инструменти бяха спазени предвидените в Инструкцията процедури и етапи на работа. В резултат на извършената обемна и многостранна работа беше натрупан много полезен практически опит за провеждане на подобни мащабни изследвания.

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

Раздел 5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Чрез изпълнение на Дейност 1 на проекта беше изпълнено изследване и анализ на цялостния процес на дигитална трансформация в Хотелиерството – от анализа на икономическата дейност и готовността за дигитализация, през установяване на ключови длъжности/професии и състоянието на дигиталните умения/компетентности на заетите лица, до идентифициране на потребностите от развитие на дигиталните умения/компетентности за ключови длъжности/професии. За изследването и анализа беше използван инструментариума, предвиден в Методологията: Документален метод (Desk research), SWOT анализ, Стандартизирано интервю и Онлайн анкета.

В отделните етапи на изследването бяха привлечени над 20 хотелиерски предприятия от различен тип: морски, планински, градски, балнео и други с различна големина и управляван капацитет, самостоятелни или включени в по-крупни структури. По такъв начин, освен обхващането на по-широк кръг специфики беше постигнато и значително повишаване на осведомеността на работодателите и служителите относно необходимостта от развитието на дигитални умения/компетентности за конкретните длъжности/професии.

Дигиталната трансформация обхваща почти всички хотелски дейности и мениджърски функции. Туристическият онлайн пазар драматично променя изискванията за притежаваните дигитални умения, модела и взаимоотношенията между работодател, персонал и клиенти. Важен резултат от изпълнението на Дейност 1 по проекта беше акцентът в съвместната дейност с работодателите върху подобряване на стратегиите за набиране на персонал с подходящи за съответната длъжност общи и специфични дигитални умения.

Изследването показва, че за нивото на дигитализация в Хотелиерството може да се приеме, че е в интервала Умерено ниско - Умерено високо, като по-скоро клони към Умерено високо. Ако сравним този резултат с някои статистическите данни²⁴ за средни предприятия (50 – 249 заети лица), каквито са болшинството хотелиерски предприятия, ще се убедим в адекватността на този резултат. Важно е да се отбележи, че в повечето предприятия стратегически решения в областта на дигитализацията се приемат от Изпълнителния директор или Управителния съвет с участието на Директора по информационни технологии и Директора по маркетинг и търговска дейност.

Това, според изследването, е правилният управленски подход, тъй като е свързан с приемането на стратегически и впоследствие на оперативни решения по дигитална трансформация в хотелиерските предприятия и преди всичко в ефективните дейности

²⁴ Национален статистически институт, част „Информационно общество, Използване на ИКТ в предприятията“

на маркетинга и продажбите. Същевременно са смущаващи сравнително значимите резултати за липсата на определено лице или структурно звено – 10.26% и от други лица и звена на по-ниско ниво – 15.38%, което показва, че в организацията и управлението на дигиталната трансформация в хотелиерските предприятия има още нерешени въпроси, на които трябва да се обърне необходимото внимание.

Ролята на иновациите предстои да се засилва и да става все по-важно хотелските ръководства да следят новите технологии и да търсят все по-креативни начини за тяхното внедряване и използване, да прилагат дългосрочно планиране на инвестициите, обвързано с постигане на реални икономически резултати за своите предприятия. Още повече, че близкото бъдеще очертава нови предизвикателства в дигитализацията като развитието на Системи за управление на хотели (PMS) и Глобални дистрибуционни системи (GDS), използване на Криптовалути и блокчейн, Изкуствен интелект, Internet of Things (IoT), решения на Виртуалната и добавена реалност.

Разбира се, свързаното с това възникване на нови професии и длъжности и много по-често актуализиране на НКПД и другата нормативна база, свързана с образованието и обучението.

Важен етап от изследването беше идентифициране на общите и специфичните дигитални умения/компетентности, необходими за успешно изпълнение на конкретните професии/длъжности. За целта работата беше насочена към определяне на ключови длъжности в хотелиерството, за които ефектът от дигиталната трансформация най-съществено би повлиял върху резултатите от дейността на хотелските предприятия. При определяне на първоначален списък на ключовите длъжности/професии беше извършено предварително проучване на характерните за Хотелиерството длъжности/професии.

Набирането на предложения за ключови длъжности/професии беше извършено основно от хотелиерски предприятия от различен вид туризъм, като бяха поканени да дадат предложения 20 хотелиерски предприятия. Получените предложения бяха анализирани според честотата на срещане и принадлежността към Хотелиерството и съответствието на същността/длъжностните характеристики, независимо от някои разновидности в наименованията на длъжността/професията в реалната практика. След сортиране и лимитиране на броя беше подготвен първоначалния списък от 15 позиции, който беше оценен от членовете на сформирания за целта Експертна група и сведен до 5 ключови длъжности, предмет на изследване на дигиталните умения.

Следва да се отбележи, че участието в определяне на ключовите длъжности на 17 различни по вид, категория, капацитет и структура водещи хотелиерски предприятия в първоначалното набиране на предложения за ключови длъжности/професии, участието на 7 техни представители в Експертната група и респективно в оценителския екип

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

осигуриха обратната връзка с реалната практика и валидиране на ключовите длъжности/професии от заинтересованите страни.

За идентифициране на дигиталните умения бяха приложени три инструмента: Документален метод (Desk research), Стандартизирано интервю и Онлайн анкета с участието общо на 45 респонденти от 10 хотелиерски предприятия. За 5-те изследвани ключови длъжности са идентифицирани 19 броя общи и 94 броя специфични дигитални умения на работната сила в хотелиерството, които обхващат както работата с дигитални решения и приложения за отделни съчетания от хотелиерски функции, така и системи за управление на хотели (PMS,), обхващащи всички основни хотелски дейности.

По петстепенна скала бяха определени нивата на владее на всяко от общите и специфичните дигитални умения/компетентности, необходими за успешно изпълнение на отделните ключови длъжности и съответно на общите и специфичните дигитални умения, притежавани от изпълнителите на всяка конкретна длъжност/професия. От обобщените данни личи, че Област на компетентност 1 по DigComp 2.1 основно се владее от напредналото ниво за всички Общи дигитални умения и за всички изследвани длъжности. Притежаваните нива на владее на Специфичните дигитални умения в области на компетентност 1 и 2 по по DigComp 2.1 са сравнително високи, а именно напреднало и високо специализирано ниво. За останалите области картината е доста разнообразна, като преобладава средното ниво на владее.

Получените резултати са обективни, защото първите две области на компетентност са особено важни за заемащите тези длъжности, докато нивото на владее на Специфичните дигитални умения от останалите области съществено зависи от вида и категорията на местата за настаняване. Това означава, че независимо от категорията на обекта трябва да се прилагат последователни усилия и да се отделят средства за повишаване на Специфичните дигитални умения на персонала, което ще осигури необходимото качество на обслужване и ефективност на изпълнение на служебните задачи.

Чрез съпоставка на необходимите и притежаваните общи и специфични дигитални умения/компетентности за всяка от изследваните ключови длъжности бяха идентифицирани дефицитите (потребностите) от дигитални умения. Анализът на дефицитите във владееето на дигитални умения показва, че те са характерни за значителна част от изследваните умения, като за общите те обхващат диапазон от **21%** до **63%** и за специфичните дигитални умения диапазон от **62%** до **67%**. Диапазоните на обхват показват значителния дял на дефицитите както в общите, така и в специфичните дигитални умения. Отделно са изследвани и ранжирани причините за този резултат и са открити три основни от тях:

- Проблеми в образованието и в квалификацията на работната сила;

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

- Проблеми в продължаващото обучение и развитие на човешките ресурси;
- Недостатъчно средства за инвестиране в дигитализация на процесите и в цифровите умения на персонала.

Затрудненията и пречките пред хотелиерските предприятия са свързани предимно с недостатъчното ниво на дигитална квалификация на персонала и високите първоначални разходи за дигитализация на бизнес дейностите. Образователната система нерядко изостава от реалните потребности, изискващи високи нива на дигитални компетенции. Подобна е и ситуацията в професионалното обучение, както и при порвеждането на фирмено обучение, където респондентите смятат, че трябва да се провеждат по-кратки, но съдържателни и ефективни обучения с използване на специализирани програми. По-смело да се прилагат гъвкавите пътеки за придобиване на квалификация – обучението по част от професия и валидирането на знания, умения и компетентности, придобити по неформален път.

Използването на платформи, даващи възможност виртуално да се моделират и симулират реалните работни процеси в хотелиерството, дава възможност на реалните бизнес потребители да подготвят персонала си дистанционно и ефективно да повишават владенето на необходимите специфични дигитални умения. Широкото използване на модерни дигитални решения в обучението ще позволи да се намали установения значителен дял на дефицитите във владенето на специфични дигитални умения, необходими за успешно изпълнение на дейностите от ключовите длъжности в хотелиерството.

Очертаните пътища за преодоляване на основните причини за дефицитите ще позволи но-ефективно да бъдат използвани влаганите финансови средства за дигитализация, за възприемането им предприятията по-скоро като инвестиция, отколкото като неизбежен разход.

Резултатите от проведеното изследване бяха валидирани на Кръгла маса, проведена на 27 април т.г. с 18 участници, в т.ч. представители на 9 хотелски предприятия, тримата председатели на синдикалните организации на КНСБ и КТ „Подкрепа“ в туризма, двама представители на академичната общност в туризма и тримата секторни експерти – представители на Браншовата работодателска организация Българската туристическа камара.

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

Приложение 10

Формат за представяне на 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“.

Икономическа дейност: Хотелиерство

Инструмент за изследване № 1	Метод „Анкета“ - Въпросник В-1
Аргументация на избора на инструмента „Анкета“	Проучването има за цел да установи потребностите от дигитални умения/ компетентности по ключови за развитието на предприятията и сектора длъжности/професии. Анкетата е избрана, защото е лесен за използване и обработка на получената информация инструмент, подходящ за събиране на големи количества данни, за извършване на количествен и качествен анализ. А предоставянето на линк за онлайн попълване на анкетата дава възможност на респондентите да изразят мнението си в удобно за тях време и място. Настоящата анкета е анонимна, което дава възможност на респондентите да изразят личното си становище като експерти в областта: титуляри на съответната длъжност и техни преки ръководители или специалисти Човешки ресурси. Въпросите са представени в логична последователност - от изпълняваните дигитални задачи и прилаганите дигитални инструменти, към необходимите дигитални умения за справянето с работата.
Списък на обхванатите длъжности/професии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ръководител, отдел в хотел / Фронт Офис мениджър, код: 14113001 2. Управител, хотел, код: 14113002 3. Администратор, хотел / Рецепционист: 42243002 4. Администратор, информационни системи / ИТ специалист, код: 25226003

	5. Експерт, маркетинг / Експерт маркетинг и продажби, код: 24316002		
Описание на извадката - брой респонденти, брой предприятия, брой мъже, жени, професионален статус, образователно ниво, възраст и пр.	<p>За <u>длъжност/професия 1</u>: брой респонденти - 5; брой предприятия - 2; брой мъже - 0; брой жени - 5; професионален статус: титуляри на длъжността - 4, пряк ръково- дител - 1; образователно ниво: средно - 1, висше - 4; 27-39 г. - 3, 40-54 г. - 2.</p> <p>За <u>длъжност/професия 2</u>: брой респонденти - 4; брой предприятия - 2; брой мъже - 1; брой жени - 3; професионален статус: титуляри на длъжността - 4; образователно ниво: висше - 4; възраст: 27-39 г. - 3, 40-54 г. - 1.</p> <p>За <u>длъжност/професия 3</u>: брой респонденти - 5; брой предприятия - 1; брой мъже - 0; брой жени - 5; професионален статус: титуляри на длъжността - 4, пряк ръково- дител - 1; образователно ниво: средно - 4, висше - 1; възраст: 18-26 г. - 2, 27-39 г. - 1, 40-54 г. - 2.</p> <p>За <u>длъжност/професия 4</u>: брой респонденти - 4; брой предприятия - 1; брой мъже - 3; брой жени - 1; професионален статус: титуляри на длъжността - 3, пряк ръково- дител - 1; образователно ниво: средно - 1, висше - 3; възраст: 18-26 г. - 1, 27-39 г. - 2, 40-54 г. - 1.</p> <p>За <u>длъжност/професия 5</u>: : брой респонденти - 7; брой предприятия - 3; брой мъже - 2; брой жени - 5; професионален статус: титуляри на длъжността - 3, пряк ръково- дител - 4; образователно ниво: основно - 1 средно - 2, висше - 4, ; възраст: 18-26 г. - 1, 27-39 г. - 4, 40-54 г. - 2.</p>		
Въпроси в анкетната карта (въпросник за експертна оценка)	Общ брой въпроси	Брой „затворени“ въпроси	Брой „отворени“ въпроси
	22	10	12

www.eufunds.bg

Наименование на професията/ длъжността	Област на компетентност по DigComp 2.1 и дигитални умения/компетентности	Препоръчително ниво на владене				
		Няма потребност от дигитални умения (=0)	Основно (=1/2)	Средно (=3/4)	Напреднало (=5/6)	Високо специализирано (=7/8)
1.Ръководител, отдел в хотел / Фронт Офис мениджър	Търсени общи дигитални умения/компетентности					
	<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 1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество 2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии 2.2. Споделяне чрез дигитални технологии					X X X
				X		

www.efunds.bg

2.3. Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии	X	X			
2.4. Сътрудничество чрез дигитални технологии					
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					
3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание					
3.3. Авторско право и лицензи		X			
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					
5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения				X	
5.3. Креативно използване на дигиталните технологии				X	
					X

www.eufunds.bg

				X		
	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 потребност от дигитални умения“.</p>						

www.eufunds.bg

<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> <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)
Търсени общи дигитални умения/компетентности						
2.Управител, хотел	<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>					
	<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>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	

www.efunds.bg

	<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> <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>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

	5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения 5.3. Креативно използване на дигиталните технологии				X X X	
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 потребност от дигитални умения“.</p>						

www.eufunds.bg

	Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни:	-	-	-	-	-
	Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество:	-	-	-	-	-
	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 владене				
		Няма потребност от дигитални умения (=0)	Основно (=1/2)	Средно (=3/4)	Напреднало (=5/6)	Високо специализирано (=7/8)
	Търсени общи дигитални умения/компетентности					

www.efunds.bg

3. Администратор, хотел / Рецепционист	<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			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			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					

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



Проектът е финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Стр. 117 от 246 Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

	5.1. Решаване на технически проблеми			X		
	5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения			X		
	5.3. Креативно използване на дигиталните технологии			X		
	Търсени специфични дигитални умения/компетентности	Препоръчително ниво на владее				
		Основно	Средно	Напреднало	Високо специализирано	
	<i>Описват се по области на компетентност и препоръчително ниво на владее 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 владее. От препоръчителните нива на владее, отпада „Няма потребност от дигитални умения“.</i>					
	Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни: Няма описани	-	-	-	-	-
	Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество: Няма описани	-	-	-	-	-
	Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание Няма описани	-	-	-	-	-
	Област на компетентност 4: Безопасност	-	-	-	-	-

www.efunds.bg

Няма описани					
Област на компетентност 5: Решаване на проблеми	-	-	-	-	-
Няма описани					
Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp 2.1	-	-	-	-	-
Няма идентифицирани от респондентите	-	-	-	-	-

Наименование на професията/ длъжността	Област на компетентност по DigComp 2.1 и дигитални умения/компетентности	Препоръчително ниво на владеење				
		Няма потребност от дигитални умения (=0)	Основно (=1/2)	Средно (=3/4)	Напреднало (=5/6)	Високо специализирано (=7/8)
4. Администратор, информационни системи / ИТ специалист	Търсени общи дигитални умения/компетентности					
	<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>					

www.eufunds.bg

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

----- 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

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



Проектът е финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Стр. 121 от 246 Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

	5.3. Креативно използване на дигиталните технологии					X
	Търсени специфични дигитални умения/компетентности	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>					
	<p>Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни:</p> <p>1.1. Оценка и анализ на съвременните кибер заплахи - препоръчително ниво на владееене не е посочено</p> <p>Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество</p> <p>2.1. Емпатия - препоръчително ниво на владееене не е посочено</p> <p>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</p> <p>Няма описани</p> <p>Област на компетентност 4: Безопасност</p> <p>4.1. Защита на информационните ресурси и мрежата - препоръчително ниво на владееене не е посочено</p>	-	-	-	-	

www.eufunds.bg

Област на компетентност 5: Решаване на проблеми Няма описани	-	-	-	-
Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp 2.1 Няма описани	-	-	-	-
	-	-	-	-

Наименование на професията/ длъжността	Област на компетентност по DigComp 2.1 и дигитални умения/компетентности	Препоръчително ниво на владене				
		Няма потребност от дигитални умения (=0)	Основно (=1/2)	Средно (=3/4)	Напреднало (=5/6)	Високо специализирано (=7/8)
	Търсени общи дигитални умения/компетентности					

www.eufunds.bg

5. Експерт, маркетинг / Експерт маркетинг и продажби	<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			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	

www.efunds.bg



Проектът е финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Стр. 124 от 246 Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

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	
4.3. Защита на здравето и благосъстоянието				X	
4.4. Защита на околната среда				X	
Област на компетентност 5: Решаване на проблеми					

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



Проектът е финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Стр. 125 от 246 Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

	5.1. Решаване на технически проблеми			X		
	5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения				X	
	5.3. Креативно използване на дигиталните технологии			X		
	Търсени специфични дигитални умения/компетентности	Препоръчително ниво на владее				
		Основно	Средно	Напреднало	Високо специализирано	
	<i>Описват се по области на компетентност и препоръчително ниво на владее 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 владее. От препоръчителните нива на владее, отпада „Няма необходимост от дигитални умения“.</i>					
	Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни: Няма описани	-	-	-	-	-
	Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество: Няма описани	-	-	-	-	-
	Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание Няма описани	-	-	-	-	-
	Област на компетентност 4: Безопасност	-	-	-	-	-

www.efunds.bg

Няма описани				
Област на компетентност 5: Решаване на проблеми	-	-	-	-
Няма описани				
Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp 2.1	-	-	-	-
Няма идентифицирани от респондентите				
	-	-	-	-

Инструмент за изследване № 2	Метод „Стандартизирано интервю“ - Въпросник В-2
Аргументация на избора на инструмента „Стандартизирано интервю“	Целта на стандартизираното интервю е да се установят и опишат <u>специфичните дигитални умения</u> , необходими за успешното изпълнение на ежедневните задачи, свързани с упражняването на съответната професия/длъжност. То беше използвано с цел верифициране и допълване на резултатите от анкетата - като инструмент, който предоставя възможност респондентите да отговорят на предварително разработени въпроси и по този начин получената информацията може да бъде сравнявана, обобщавана и интерпретирана. Предимството на стандартизирането е, че въпросите са фиксирани предварително, в логична структура и последователност, което облекчава последващия анализ и осигурява сравнимост на резултатите. Структурираното интервю В-2 е проведено с лица заемащи съответната ключова длъжност/професия и с пряк ръководител.

www.efunds.bg

Списък на обхванатите длъжности/професии	<p>1. Ръководител, отдел в хотел / Фронт Офис мениджър, код: 14113001</p> <p>2. Управител, хотел, код: 14113002</p> <p>3. Администратор, хотел / Рецепционист: 42243002</p> <p>4. Администратор, информационни системи / ИТ специалист, код: 25226003</p> <p>5. Експерт, маркетинг / Експерт маркетинг и продажби, код: 24316002</p>		
Описание на извадката - брой респонденти, брой предприятия, брой мъже, жени, професионален статус, образователно ниво, възраст и пр.	<p>За <u>длъжност/професия 1</u>: брой респонденти: 2; брой предприятия: 1; брой мъже: 1; брой жени: 1; професионален статус: титуляр на длъжността - 1, пряк ръководител - 1; образователно ниво: висше - 2; възраст: 27-39 г. - 2.</p> <p>За <u>длъжност/професия 2</u>: брой респонденти: 2; брой предприятия: 1; брой мъже: 1; брой жени: 1; професионален статус: титуляр на длъжността - 1, пряк ръководител - 1; образователно ниво: висше - 2; възраст: 27-39 г. - 1, 40-54 г. - 1.</p> <p>За <u>длъжност/професия 3</u>: брой респонденти: 2; брой предприятия: 1; брой мъже: 0; брой жени: 2; професионален статус: титуляр на длъжността - 1, пряк ръководител - 1; образователно ниво: висше - 2; възраст: 40-54 г. - 2.</p> <p>За <u>длъжност/професия 4</u>: брой респонденти: 2; брой предприятия: 1; брой мъже: 2; брой жени: 0; професионален статус: титуляр на длъжността - 1, пряк ръководител - 1; образователно ниво: висше - 2; възраст: 27-39 г. - 1, 40-54 г. - 1.</p> <p>За <u>длъжност/професия 5</u>: брой респонденти: 2; брой предприятия: 1; брой мъже: 1; брой жени: 1; професионален статус: титуляр на длъжността - 1, пряк ръководител - 1; образователно ниво: висше - 2; възраст: 27-39 г. - 1, 40-54 г. - 1.</p>		
Въпроси в интервюто (Въпросник В-2)	Общ брой въпроси	Брой „затворени“ въпроси	Брой „отворени“ въпроси
	12	0	12

Наименование на професията/ длъжността	Област на компетентност по DigComp 2.1 и дигитални умения/компетентности	Препоръчително ниво на владееене			
		Основно	Средно	Напреднало	Високо специализирано
1. Ръководител, отдел в хотел / Фронт Офис мениджър	Търсени специфични дигитални умения/компетентности				
	<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>				
	Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни				
	1. Работи с лични данни на гостите и спазва установените процедури за коректното им съхраняване в дигитална среда			x	
	1.2 Установява тенденции и изготвя прогнози за заетостта на хотела, като ги представя в различни формати (текст, диаграми, изображения, графики, електронни таблици)			x	
1.3 Въвежда и контролира информация и данни, като ги организира по папки/директории, категоризира съобразно, съхранява и използва ефективно				x	

www.eufunds.bg

1.4 Владее и използва компютърните и хотелски системи. Използва PMS системи за контрол и управление на фронт офиса .						X
Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество						
2.1 Използва средства за електронна комуникация (имейл, чат, приложения за трансфер на файлове и др.) за споделяне на информация, изпращане и получаване на съобщения, файлове, данни и документи с колеги и клиенти					X	
2.2 Владее и оперира със специализиран cloud based софтуер, работи активно с дигитални решения.					X	
2.3 Прилага успешно в работата си хардуерното оборудване на рецепцията, когато комуникира с гостите и сътрудничи с колегите си.					X	
2.4 Умело води дигитална кореспонденция, чрез различни канали, използвайки: Mail List: Welcome mail Feedback mail Unfinished booking Wish List Assistant Manager					X	
2.5 Комуникира с гости на хотела посредством различни дигитални канали като електронна поща, социални мрежи, мобилни приложения, телефон		X				

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

	Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание					
	3.1 Въвежда и контролира информация и данни, като създава справки, отчети и доклади от PMS софтуер за управление на собствеността.				x	
	3.2 Прилага успешно в работата си високо технологични решения с цел ефективно управление на онлайн продажбите: Booking Engine Channel Manager Reputation Manager Price Optimizer Metasearch.				x	
	3.3 Обработва информация, създава и редактира дигитално съдържание за координиране работата на Рецепция с отделните звена в хотела, създава първични документи в различни формати. Въвежда, контролира и работи с Loyalty program и GMS.					x
	3.4 Използва дигитални решения (например Rate Shopper) за анализ на конкурентите на пазара и разработване на предложения пред ръководството на хотела			x		
	Област на компетентност 4: Безопасност					
	4.1 Разпознава и прилага правилно средствата за защита на личните данни на гостите, като не допуска				x	

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

	споделянето на конфиденциална информация, използвайки дигитални решения и предоставя възможност на гостите за: Online Check -in Self check-in Payment with VPOS					
	4.2 Използва пароли, за да защити програмите, файловете и устройствата, на които работи		X			
	4.3 Използва пароли, за да защити програмите, файловете и устройствата, на които работи			X		
	Област на компетентност 5: Решаване на проблеми					
	5.1 Анализира причините за възникнали по време на работа проблеми		X			
	5. Подбира подходящи високо технологични решения за управление на Online репутацията, като следи за всички отзиви и своевременно отговаря на гостите с цел преодоляване на проблеми, възникнали по време на престой на госта			X		
	5.3 Умело води дигитална кореспонденция посредством различни канали (електронна поща, чатбот, социални мрежи и др.) с цел избягване на последващи рекламации		X			
	Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp2.1		-	-	-	-

www.efunds.bg

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 съществуващата информация по отношение на дигитализацията в сектора. Инструментът е подходящ за идентифициране, обобщаване и интерпретиране на съществуващата в различни източници информация за потребностите от дигитални умения/компетентности на работната сила в икономическия сектор Хотелиерство. Чрез събирането и анализа на наличната 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.)	Обхванатите източници на информация, свързани с този инструмент най-общо са: <ul style="list-style-type: none"> • Нормативни актове - 4 бр. • Европейски и национални програмни документи и разработени стандарти - 2 бр. • Публикации в интернет и специализирани издания - 6 бр. • Фирмени документи -5 бр.
Списък на идентифицираните (чрез документален анализ) общи и специфични дигитални умения на работната сила в сектора.	Дигитални специфични умения за длъжността/професията: <ul style="list-style-type: none"> • Автоматизирано управление на онлайн продажбите чрез машина на директни резервации – Booking Engine, както и Metasearch engines

	<ul style="list-style-type: none"> • Автоматизирано управление на онлайн каналите OTA,s чрез Channel Manager • Автоматизирано управление на онлайн репутацията чрез Reputation Manager • Автоматизирано управление чрез Price Optimizer • Използване на решение за анализ на конкурентите чрез Rate Shopper • Управление на изброените дигиталните решения чрез и от едно място/профил или Extranet • Управление на дигиталните решения чрез мобилна апликация между всички звена в хотела
--	--

Наименование на професията/ длъжността	Област на компетентност по DigComp 2.1 и дигитални умения/компетентности	Препоръчително ниво на владееене			
		Основно	Средно	Напреднало	Високо специализирано
2. Управител Хотел	Търсени специфични дигитални умения/компетентности				
	<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>				
	Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни:				

www.efunds.bg

1.1	Управлява и координира процеса на работа с лични данни на гостите и оигурява съхраняването им коректно в дигитална среда			X	
1.2	Анализира постъпилата информация от различни източници в хотела и извън него. Установява тенденции и изготвя прогнози за заетост на базата, като ги представя в различни формати			X	
1.3	Въвежда и контролира информация и данни, като ги разпределя по папки/директории, категоризира ги съобразно предназначението им, съхранява и ги използва ефективно			X	
1.4	Въвежда и подава, информация по електронен път в различни електронни платформи за отчетност към национални регистри, справки, декларации, ЕСТИ, местни данъци и такси.			X	
1.5	Прилага активно високотехнологични дигитални решения за управление, планиране, контрол с цел увеличаване на продажбите. Анализира и проследява перспективната заетост на хотела			X	
Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество					
2.1	Владее и използва компютърните информационни системи Използва средства за електронна комуникация за споделяне на информация, изпращане и получаване на съобщения, файлове, данни и документи			X	
2.2	Владее и оперира със специализиран хотелски софтуер за наблюдение, планиране, финансова отчетност, прогнози, анализи и статистика, както и за управление на дигиталните решения			X	

www.efunds.bg

2.3 Умело води дигитална кореспонденция посредством различни канали (електронна поща, чатбот, социални мрежи, фирмени приложения и др.) с цел избягване на последващи рекламации			X	
2.4 Разпределя задачите в екипа и проследява дейността на екипите, посредством дигитални решения и инструменти.				X
2.5 Комуникара с партньори, клиенти и колеги посредством различни дигитални канали като електронна поща, социални мрежи, мобилни приложения, телефон				X
2.6 Използва функционалностите и възможностите на дигиталните решения за да поддържа делови контакти, взаимоотношения с различни партньори и да изгражда позитивен имидж на хотела			X	
Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание				
3.1 Създава справки, отчети и доклади, като използва подходящи софтуерни решения			X	
3.2 Изготвя бюджет, ценообразува и активно използва дигитални решения за онлайн дистрибутиране на хотела.			X	
Област на компетентност 4: Безопасност:				
4.1. Разпознава и прилага правилно средствата за защита на личните данни на гостите, като не допуска споделянето на конфиденциална информация			X	

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

4.2 Владее процедурите за архивиране на чувствителна за хотела информация в дигитална среда				X
4.3 Използва пароли, за да защити програмите, файловете и устройствата, на които работи			X	
4.4 Използва софтуер за защита от изтичане на служебна информация и лични данни, които са му станали известни във връзка с изпълняваната работа.				X
4.5. Архивира данни и информация, за да предотврати загуба или унищожаване на важна информация			X	
Област на компетентност 5: Решаване на проблеми:				
5.1 Анализира причините за възникнали по време на работа проблеми				X
5.2 Подбира подходящи инструменти, софтуер и/или приложение за проследяване на репутацията на хотела			X	
5.3. Умело води дигитална кореспонденция посредством различни канали (електронна поща, чатбот, социални мрежи и др.) с цел избягване на последващи рекламации			X	
5.4.Предлага въвеждането на нови системи за подобряване и процесите в управление на дейността на хотела чрез специализиран софтуер.			X	
5.5. Своевременно предприема действия за отстраняване на казуси и проблеми в работата на хотела				X
6. Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp 2.1:				

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

6.1 Няма идентифицирани от респондентите	-	-	-	-
--	---	---	---	---

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 съществуващата информация по отношение на дигитализацията в сектора. Инструментът е подходящ за идентифициране, обобщаване и интерпретиране на съществуващата в различни източници информация за потребностите от дигитални умения/компетентности на работната сила в икономическия сектор Хотелиерство. Чрез събирането и анализа на наличната 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.)	Обхванатите източници на информация, свързани с този инструмент най-общо са: <ul style="list-style-type: none"> • Нормативни актове - 3 бр. • Европейски и национални програмни документи - 2 бр. • Класификатори и речници на компетенции - 3 бр. • Публикации в интернет и специализирани издания - 5 бр. • Фирмени документи - 4 бр.
Списък на идентифицираните (чрез документален анализ) общи и специфични дигитални умения на работната сила в сектора.	Перспективни специфични умения за длъжността/професията: <ul style="list-style-type: none"> • Дигитални специфични умения за длъжността/професията:

www.efunds.bg

- Умение и работа с Хотелска програма PMS
- Умение и работа с Booking Engine. Система за онлайн резервации
- Умение и работа с Channel Manager. Решение за ефективно управление на OTA канали и GDS
- Умение за анализ на репутацията, чрез Reputation Manager. Управление на онлайн репутацията
- Ефективност при работа със CRM
- Анализирание на база данни, чрез Аналитични инструменти
- Използване на дигитални приложения – revenue& price optimizer manager за ефективно управление на бизнес процесите.
- Работа със CRM

Наименование на професията/ длъжността	Област на компетентност по DigComp 2.1 и дигитални умения/компетентности	Препоръчително ниво на владееене			
		Основно	Средно	Напреднало	Високо специализирано

www.eufunds.bg

3. Администратор, хотел / Рецепционист	Търсени специфични дигитални умения/компетентности				
	Разписват се аналогично на Инструмент №1. Описват се по области на компетентност и препоръчително ниво на владее 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 владее. От препоръчителните нива на владее, отпада „Няма необходимост от дигитални умения“.				
	Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни:				
	1.1. Въвежда и контролира информация и данни, като ги организира по папки/директории, съхранява ги и ефективно ги използва			X	
	1.2. Работи с лични данни на гостите и ги съхранява коректно в дигитална среда			X	
	1.3. Установява тенденции и изготвя прогнози за заетост на базата, като ги представя в изискваните формати			X	
	1.4. Филтрира и сортира данни, използва формули за извършване на изчисления и форматира съдържанието според вида на данните в електронни таблици			X	
	1.5. Анализира и систематизира счетоводни данни и документи			X	
	1.6. Владее и използва компютърните информационни системи			X	
	Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество				
2.1. Владее и прилага специализирания софтуер за регистрация на гостите и наблюдение заетостта на хотелската база			X		

2.2. Използва средства за електронна комуникация (имейл, чат, приложения за трансфер на файлове и др.) за споделяне на информация, изпращане и получаване на съобщения, файлове и данни.			X	
2.3. Прилага успешно в работата си хардуерното оборудване на рецепцията, когато комуникира с гостите и сътрудничи с други хотелски звена			X	
Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание				
3.1. Използва дигитални приложения, поддържащи база данни за потребителите и даващи възможност за индивидуална и групова статистика			X	
3.2. Въвежда и контролира информация и данни и създава справки и отчети, като използва подходящ софтуер (офис пакет)			X	
3.3. Обработва информация, създава и редактира дигитално съдържание, оформя изходните документи в различни формати (текст, графика, изображение, сканиран вид)			X	
3.4. Обработва ценова информация и подготвя оферти като прилага правилни настройки и функционалности за структуриране и анализ на информацията и извършва изчисления			X	
Област на компетентност 4: Безопасност:				
4.1. Владее основните принципи на работа с антивирусен софтуер, за да защити устройствата и операционната система, в която работи			X	
4.2. Разпознава и прилага правилно средствата за защита на личните данни на гостите, като не допуска споделянето на конфиденциална информация			X	

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

4.3. Владее процедурите за архивиране на чувствителна за хотела информация в дигитална среда			X	
4.4. Използва пароли, за да защити програмите, файловете и устройствата, на които работи			X	
4.5. Архивира данни и информация, за да предотврати загуба или унищожаване на важна информация			X	
Област на компетентност 5: Решаване на проблеми:				
5.1. Анализира причините за възникнали по време на работа проблеми			X	
5.2. Подбира подходящи инструменти, софтуер или приложения за преодоляване на проблеми, възникнали по време на работа			X	
5.3. Умело води дигитална кореспонденция посредством различни канали (електронна поща, чатбот, социални мрежи и др.) с цел избягване на последващи рекламации			X	
6. Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp 2.1:				
6.1 Няма идентифицирани от респондентите	-	-	-	-

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 съществуващата информация по отношение на дигитализацията в хотелиерството. Инструментът е подхо-

	<p>дящ за идентифициране, обобщаване и интерпретиране на съществуващата в различни източници информация за потребностите от дигитални умения/компетентности на работната сила в икономическата дейност Хотелиерство. Чрез събирането и анализа на наличната 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.</p>
<p>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.)</p>	<p>Обхванатите източници на информация, свързани с този инструмент най-общо са:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Нормативни актове - 3 бр. • Европейски и национални програмни документи - 2 бр. • Класификатори и речници на компетенции - 3 бр. • Публикации в интернет и специализирани издания - 5 бр. • Браншови документи (колективен трудов договор, споразумения) - 4 бр. • Фирмени документи - 3 бр.
<p>Списък на идентифицираните (чрез документален анализ) общи и специфични дигитални умения на работната сила в сектора.</p>	<p>Поради сравнително изчерпателното представяне на общите дигитални умения в проекта, ще бъде целесъобразно да се спрем на някои перспективни специфични умения за длъжността/професията:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Работа с Централна система за резервации (CRS), която включва резервации, създаване на профили (индивидуални и на групи потребители), администрация и обмен на информация с маркетинга и продажбите. • Използване възможностите на Глобални дистрибуционни системи (GDS), осигуряващи пряка информационна връзка с потребителя и.

www.efunds.bg

	<p>възможност за регистрация, проверка на заетостта, резервация и плащане на индивидуални продукти и на цели туристически пакети.</p> <ul style="list-style-type: none"> Използване на дигитални приложения, поддържащи база данни за потребителите и даващи възможност за индивидуална и групова статистика. <p>Част от специфичните дигитални умения бяха обсъдени по време на стандартизираните интервюта и намериха отражение в отговорите на Въпросник В-2.</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
4. Администратор, информационни системи / ИТ специалист	Търсени специфични дигитални умения/компетентности				
	<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>				
	Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни:				

www.eufunds.bg

1.1. Изгражда и поддържа сигурна и надеждна жична и безжична мрежова инфраструктура вкл. Интернет свързаност за служебни цели				X
1.2. Осигурява безжична мрежова свързаност към Интернет за гости на хотела				X
1.3. Конфигурира и поддържа служебните настолни и преносими компютри, принтери, мобилни устройства и мултимедия				X
1.4. Поддържа специализираните софтуерни продукти за управление на хотелските дейности				X
Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество:				
2.1. Създава и поддържа имейл акаунти на управленския и административен персонал на хотела				X
2.2. Своевременно въвежда в използването дигитални системи на актуалните промени в организацията на работа в хотела				X
2.3. Поддържа Чатботове, чрез които могат да се задават въпроси и да се отправят заявки към хотелския персонал по всяко време на денонощието		X		
Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание				
3.1. Създава и осигурява техническа поддръжка на Интернет уебсайт на хотела, вкл. форма за контакт				X

www.efunds.bg

3.2. Създава и поддържа официални профили в социалните мрежи, чрез които да се публикуват актуална информация и оферти на хотела				X
3.3. Следи за правилния обмен на данни между различните дигитални устройства в хотела				X
Област на компетентност 4: Безопасност:				
4.1. Владее и успешно прилага защита на данните чрез антивирусен софтуер				X
4.2. Осигурява защита на информационните ресурси и локалната мрежа				X
4.3. Осигурява защита на имейл акаунти, както и anti-spam филтриране				X
Област на компетентност 5: Решаване на проблеми:				
5.1. Установява и анализира проблеми в ИТ инфраструктурата на хотела				X
5.2. Извършва подмяна на дефектирал или остарял хардуер				X
5.3. Обновява с актуални версии софтуера на всички дигитални устройства				X
5.4. Осигурява надеждна работа на използваните софтуерни продукти				X

www.efunds.bg

	6. Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp 2.1:				
	6.1. Няма идентифицирани от респондентите	-	-	-	-

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 съществуващата информация по отношение на дигитализацията в сектора. Инструментът е подходящ за идентифициране, обобщаване и интерпретиране на съществуващата в различни източници информация за потребностите от дигитални умения/компетентности на работната сила в икономическия сектор Хотелиерство. Чрез събирането и анализа на наличната 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,	Обхванатите източници на информация, свързани с този инструмент най-общо са: <ul style="list-style-type: none"> • Нормативни актове - 2 бр. • Европейски и национални програмни документи - 2 бр. • Класификатори и речници на компетенции - 3 бр.

www.efunds.bg

<p>публикации в интернет и специализирани издания, доклади, браншови документи и анализи, фирмени документи - стратегии, програми, длъжностни характеристики, технологични изисквания и др.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Публикации в интернет и специализирани издания - 5 бр. • Фирмени документи - 3 бр.
<p>Списък на идентифицираните (чрез документален анализ) общи и специфични дигитални умения на работната сила в сектора.</p>	<p>Поради сравнително изчерпателното представяне на общите дигитални умения, ще бъде целесъобразно да се спрем на някои перспективни специфични умения за длъжността/професията:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Администриране на Системи за управление на хотели (PMS), които обхващат всички основни хотелски дейности, имат достъп до голям брой източници на информация и данни, улесняват успешното пазарно позициониране на хотела и постигане на неговите цели. • Следене на обмена на данни към сървърни помещения, осигурявайки защита на лични данни. • Поддържане на сайт на хотела, чрез защитени сертификати. • Осигуряване и трансфериране на база данни в криптирана връзка с цел защита на данни на гости. • Гарантиране на правилата за онлайн резервиране, обработката на личните данни и политиката за поверителност. • Поддържане на „Виртуален портиер“, осигуряващ връзка с персонала на хотела, чрез съобщения в специално създадени мобилни приложения. • Поддържане на Чатботове (компютърни програми), чрез които могат да се задават въпроси и да се отправят заявки към хотелския персонал по всяко време на денонощието. <p>Част от специфичните дигитални умения бяха обсъдени по време на стандартизираните интервюта и намериха отражение във отговорите на Въпросник В-2.</p>

www.eufunds.bg

Наименование на професията/ длъжността	Област на компетентност по DigComp 2.1 и дигитални умения/компетентности	Препоръчително ниво на владееене			
		Основно	Средно	Напреднало	Високо специализирано
5. Експерт, маркетинг / Експерт маркетинг и продажби	Специфични дигитални умения/компетентности				
	<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 владееене, съгласно скалата.</i>				
	Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни				
	1.1. Проучва и анализира външни и вътрешни пазари			X	
	1.2. Работи с лични данни на гостите и корпоративните клиенти и ги съхранява коректно в дигитална среда		X		
	1.3. Изпраща ежедневна справка с резервации, подава коректна информация за организирани мероприятия към всички отдели			X	
	1.4. Изготвя договори с туроператори, тур агенти, контрагенти и др.			X	
	1.5 Поддържа контакти с утвърдени външни и вътрешни пазари			X	

www.efunds.bg

1.6 Запазва всички информации и данни, като ги подрежда по установен ред в папки и в дигитален формат			X		
Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество					
2.1. Поддържа информацията в собствения уебсайт - създава и води блог; актуализира снимковия материал, публикува истории, зарежда оферти относно различни промоции и събития;			X		
2.2. Дава предложения за рекламно присъствие и позициониране посредством билборд реклами, медийни изяви и др. с цел популяризиране на хотела				X	
2.3. Поддържа различни социални мрежи с фирмени профили.				X	
2.4 Владее имейл маркетинг - организира мейл листи, периодично изпраща информация до клиенти на хотела с актуални оферти и новини; поздравителни адреси и т.н.				X	
Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание					
3.1. Създава публикации, постове, залага на снимков материал, въздейства върху аудиторията				X	
3.2. Поддържа профилите на компанията в - Google/Google My Business - Google maps;			X		
3.3. Обработка информация, изготвя месечни и седмични отчети, проверява и контролира въведените данни посредством специализиран софтуер и хардуер: (Хотелски софтуер Клок Evo, и др,				X	

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

	Област на компетентност 4: Безопасност					
	4.1. Правилно съхранява и защитава данните чрез прилагането на антивирусен софтуер				X	
	4.2. Разпознава и прилага правилно средствата за защита на личните данни на гостите, като не допуска споделянето на конфиденциална информация			X		
	4.3. Проверява данни и предлага дигитални решения за оптимизиране на процесите на работа в дружеството				X	
	4.4. Използва пароли, за да защити програмите, файловете и устройствата, на които работи				X	
	Област на компетентност 5: Решаване на проблеми					
	5.1. Използва подходящ инструмент или софтуерен продукт при възникване на проблем, свързан с дигиталния маркетинг			X		X
	5.2. Редовно архивира и оптимизира базата данни с цел недопускане загуба или изтриване на важна информация;			X		X
	5.3. Установява наличието на технически проблем, свързан със софтуера, хардуера или различни приложения и предприема необходимите мерки за неговото отстраняване				X	X
	Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp2.1	-	-	-	-	-

www.efunds.bg

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 съществуващата информация по отношение на дигитализацията в сектора. Инструментът е подходящ за идентифициране, обобщаване и интерпретиране на съществуващата в различни източници информация за потребностите от дигитални умения/компетентности на работната сила в икономическия сектор Хотелиерство. Чрез събирането и анализа на наличната 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.)	Обхванатите източници на информация, свързани с този инструмент най-общо са: <ul style="list-style-type: none"> • Нормативни актове - 3 бр. • Европейски и национални програмни документи - 2 бр. • Класификатори и речници на компетенции - 2 бр. • Публикации в интернет и специализирани издания - 2 бр. • Фирмени документи - 3 бр.
Списък на идентифицираните (чрез документален анализ) общи и специфични дигитални умения на работната сила в сектора.	Дигитални специфични умения за длъжността/професията: <ul style="list-style-type: none"> • Владее имейл маркетинг, • Хотелски софтуер PMS+ • Проследяване и управление на OTA пространство

www.eufunds.bg

- Умения и работа с мобилни приложения
- Перспективни и дигитални специфични умения за длъжността/професията:
- Умение и работа с Хотелска програма PMS

Приложение 12.

„Изисквания към изготвянето и работата с Карта за оценка на дигиталните умения (КОДУ)“²⁵.

Недостигът и потребностите от общи и специфични дигитални умения/компетентности може да бъде идентифициран с помощта на карта за оценка на дигиталните умения (КОДУ), която отразява:

- Изискванията на равнище икономическа дейност/сектор относно търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности (и техните нива на владееене), необходими на заетите лица за успешното изпълнение на ежедневните им задачи, свързани с дадена професия/длъжност;
- Реалното ниво на владееене на общи и специфични дигитални умения/компетентности от страна на лицата, заемащи съответната длъжност/професия в дадената икономическа дейност/сектор;
- Разлика между очакваното ниво на владееене на дигиталните умения/компетентности и реалното ниво на тяхното владееене в съответната икономическа дейност/сектор за конкретната длъжност/професия.

Сфери на приложение на Карта за оценка на дигиталните умения.

КОДУ намира приложение в процеса на управление на работната сила на ниво икономическа дейност/сектор, посредством:

- Дефиниране на общи за икономическата дейност/сектор критерии за подбор и селекция на кандидати за работа в опериращите в него предприятия;
- Планиране на очакванията за и управление на трудовото изпълнение на лицата, заемащи съответната длъжност/професия в дадената икономическа дейност/сектор;
- Определяне на потребностите от обучение по общи и специфични дигитални умения/компетентности на заетите по икономическа дейност/сектор, съобразени с тяхната длъжност/професия.

Структура на Карта за оценка на дигиталните умения.

КОДУ за дадена длъжност/професия в конкретна икономическа дейност/сектор включва следните елементи: наименование на дигиталното умение/компетентност, изисквано ниво на владееене, реално ниво на владееене, разлика между очакваното ниво на владееене на дигиталните умения/компетентности и реалното ниво на тяхното владееене (виж долната таблица).

Наименование на дигиталното умение/компетентност	Изисквано ниво на владееене	Реално ниво на владееене	Разлика

Независимо дали КОДУ се прилага за целите на подбора и селекцията на персонал, управлението на трудовото представяне или анализ на потребностите от обучение, е необходимо да се направи количествен и качествен анализ на разликите между изискванията за съответната длъжност/професия и реалното ниво на владееене на дигиталните умения/компетентности, както и на оказващите влияние фактори. Унифициран формат на документ за идентифициране на

²⁵ „Методология за установяване състоянието и потребностите от развитие на дигитални умения по икономически сектори“, МТСП, 2021

потребностите от специфични дигитални умения по икономически дейности/сектори е представен в края на настоящите изисквания.

Разработване на Карта за оценка на дигиталните умения.

Разработването на КОДУ преминава през 5 последователни стъпки: **подготовка, конструиране, валидиране, приемане, прилагане.**

Стъпка 1: Подготовка за разработване на КОДУ - на този етап се осъществява предварителната подготовка и планиране на процеса по разработване на КОДУ. Препоръчва се КОДУ да се разработи от екипът участвал в: 1) 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 и 2) изследването и анализа на предлаганите общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими за успешното изпълнение на трудовите задачи и задължения на лицата, заемащи изследваните длъжности/професии.

Стъпка 2: Конструиране на КОДУ - на този етап се осъществяват практически действия по създаване на КОДУ за отделните длъжности/професии в избраните икономически дейности/сектори. За целта следва да се използва гореспоменатият унифициран формат на КОДУ, представен в края на настоящите изисквания.

Стъпка 3: Валидиране - КОДУ следва да бъде тествана в практиката преди да се използва за идентифициране на недостига и потребностите от общи и специфични дигитални умения/компетентности по професии/длъжности за целите на управление на работната сила на ниво икономическа дейност/сектор. Препоръчително КОДУ да бъде тествана за 1 или 2 длъжности в съответната икономическа дейност/сектор. Валидирането следва задължително да премине с участието на представител на секторния екип, който координира и управлява процеса, като останалите въввлечени лица могат да бъдат представители на:

- секторни организации на работодатели;
- синдикални организации;
- предприятията, които участват в изследването - мениджъри, мениджъри човешки ресурси, ръководители на екипи, ръководители, които заемат специфични за дигиталната трансформация позиции;
- образователни институции, работещи в сектора;
- експерти в бранша.

Стъпка 4: Приемане на КОДУ:

- обсъждане и приемане на КОДУ за дадена длъжност/професия в секторния екип;
- одобрение на КОДУ от представителите на горните заинтересовани страни.

Стъпка 5: Прилагане (верификация) на КОДУ:

- внедряване и прилагане на КОДУ за длъжностите/професиите, за които е разработена за целите на управлението на работната сила в избраните икономически дейности/сектори и реализацията на проекта;
- верифициране на резултатите от оценката с обективни данни за изпълнението на съответните проектни дейности.

Карта за оценка на дигиталните умения (КОДУ) на отделна професия/длъжност - унифициран формат на документ за идентифициране

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

на потребностите от специфични дигитални умения/компетентности по икономически дейности/сектори.

Икономическа дейност: Хотелиерство, Код по НКИД: 55

Длъжност/професия: Ръководител, отдел в хотел / Фронт Офис мениджър, код: 14113001
Близки и идентични длъжности/професии, наименование / Ръководител, отдел в хотел, код: НКПД: 14113001

Длъжност/професия: Управител, хотел, код: 14113002
Близки и идентични длъжности/професии, наименование / Генерален директор, код: НКПД: 11207001

Длъжност/професия: Администратор, хотел/Рецепционист Код по НКПД 2011: 42243002
Близки и идентични длъжности/професии, наименование Рецепционист, хотел и код по НКПД: 42242001

Длъжност/професия: Администратор, информационни системи, Код по НКПД 2011: 25226003
Близки и идентични длъжности/професии, наименование Системен администратор и код по НКПД: 25226001

Длъжност/професия: Експерт, маркетинг / Експерт маркетинг и продажби, код по НКПД: 24316002
Близки и идентични длъжности/професии, наименование /Мениджър, акаунт продажби, Код по НКПД 2011:24346001

Обобщена за сектора Карта за оценка на дигиталните умения (КОДУ) на професии/длъжности - унифициран формат на документ за идентифициране на потребностите от специфични дигитални умения/компетентности по икономически дейности/сектори.

www.eufunds.bg

Икономическа дейност: Хотелиерство, Код по НКИД: 55

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)		
1.Ръководител, отдел в хотел / Фронт Офис мениджър	1. Грамотност, свързана с информация и данни	1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание					x				x		Няма разлика	
		1.2. Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание					x				x		Няма разлика	
		1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание					x					x		Дефицит - две нива на владееене
	2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Взаимодей- ствие чрез дигитални технологии			x						x		Няма разлика	

www.efunds.bg

		2.2. Споделяне чрез дигитални технологии		x						x			Дефицит - едно ниво на владееене
		2.3. Сътрудничество чрез дигитални технологии	x							x			Дефицит - едно ниво на владееене
		2.4. Онлайн етикет		x						x			Няма разлика
		2.5. Управление на дигиталната идентичност		x						x			Дефицит - едно ниво на владееене
	3. Създаване на дигитално съдържание	3.1. Разработване на дигитално съдържание		x						x			Няма разлика
		3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание	x							x			Няма разлика
		3.3. Авторско право и лицензи		x							x		Няма разлика
		3.4. Програмиране	x								x		Няма разлика
	4. Безопасност	4.1. Защита на устройства				x				x			Дефицит - едно ниво на владееене

www.efunds.bg

		4.2. Защита на личните данни и поверителност			x					x			Няма разлика	
		4.3. Защита на здравето и благосъстоянието			x					x			Няма разлика	
		4.4. Защита на околната среда					x			x			Дефицит - едно ниво на владеене	
5. Решаване на проблеми		5.1. Решаване на технически проблеми			x				x				Дефицит - едно ниво на владеене	
		5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения			x					x			Няма разлика	
		5.3. Креативно използване на дигиталните технологии			x				x				Дефицит - едно ниво на владеене	
Област на компетентно по DigComp2.1	СПЕЦИФИЧНИ дигитални умения/ компетентности	Препоръчително ниво на владеене					Реално ниво на владеене					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)			
		1.1.Работи с лични данни на		x						x			Дефицит - едно ниво	За анализа на дефицита и прео доляване му виж

www.efunds.bg

	1. Грамотност, свързана с информация и данни	гостите и спазва установените процедури за коректното им съхраняване в дигитална среда											на владеене	в подраздел 4.2 на доклада	
		1.2 Установява тенденции и изготвя прогнози за заетостта на хотела, като ги представя в различни формати (текст, диаграми, изображения, графики, електронни таблици)			x					x				Няма разлика	
		1.3 Въвежда и контролира информация и данни, като ги организира по папки/директори и, категоризира съобразно, съхранява и				x					x			Няма разлика	

www.efunds.bg

		използва ефективно												
		1.4 Владее и използва компютърните и хотелски системи. Използва PMS системи за контрол и управление на фронт офиса ..				x						x	Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
	2. Комуникация и сътрудничество	2.1 Използва средства за електронна комуникация (имейл, чат, приложения за трансфер на файлове и др.) за споделяне на информация, изпращане и получаване на съобщения, файлове, данни и документи с колеги и клиенти				x						x	Няма разлика	

www.efunds.bg

		2.2 Владее и оперира със специализиран cloud based софтуер, работи активно с дигитални решения.											Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
		2.3 Прилага успешно в работата си хардуерното оборудване на рецепцията, когато комуникира с гостите и сътрудничи с колегите си.											Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
		2.4 Умело води дигитална кореспонденция, чрез различни канали, използвайки: Mail List: Welcome mail Feedback mail											Няма разлика	

www.efunds.bg

		Unfinished booking Wish List Assistant Manager												
		2.5 Комуникура с гости на хотела посредством различни дигитални канали като електронна поща, социални мрежи, мобилни приложения, телефон			x								Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
	3. Създаване на дигитално съдържание	3.1 Въвежда и контролира информация и данни, като създава справки, отчети и доклади от PMS софтуер за управление на собствеността.			x								Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
		3.2 Прилага успешно в работата си високо технологични			x								Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада

www.efunds.bg

		решения с цел ефективно управление на онлайн продажбите: Booking Engine Channel Manager Reputation Manager Price Optimizer Metasearch.											
		3.3 Обработка информация, създава и редактира дигитално съдържание за координиране работата на Рецепция с отделните звена в хотела, създава първични документи в различни формати.				x						x	Дефицит - едно ниво на владееене За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада

		Въвежда, контролира и работи с Loyalty program и GMS.													
		3.4 Използва дигитални решения (например Rate Shopper) за анализ на конкурентите на пазара и разработване на предложения пред ръководството на хотела			x									Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и преодеяване му виж в подраздел 4.2 на доклада
	4. Безопасност	4.1 Разпознава и прилага правилно средствата за защита на личните данни на гостите, като не допуска споделянето на				x								Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и преодеяване му виж в подраздел 4.2 на доклада

www.efunds.bg

	конфиденциална информация, използвайки дигитални решения и предоставя възможност на гостите за: Online Check -in Self check-in Payment with VPOS												
	4.2 Използва пароли, за да защити програмите, файловете и устройствата, на които работи		x					x				Няма разлика	
	4.3 Използва пароли, за да защити програмите, файловете и устройствата, на които работи			x						x		Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
5. Решаване на проблеми	5.1 Анализира причините за		x					x				Няма разлика	

www.efunds.bg

		възникнали по време на работа проблеми													
		5.2. Подбира подходящи високо технологични решения за управление на Online репутацията, като следи за всички отзиви и своевременно отговаря на гостите с цел преодоляване на проблеми, възникнали по време на престой на госта		x										Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
		5.3 Умело води дигитална кореспонденция посредством различни канали (електронна поща, чатбот, социални мрежи		x										Няма разлика	

www.efunds.bg

		и др.) с цел избягване на последващи рекламации												
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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)		
2.Управител, хотел	1. Грамотност, свързана с информация и данни	1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание				x					x		Няма разлика	
		1.2. Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание				x					x		Няма разлика	
		1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание				x					x		Няма разлика	
	2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Взаимодей- ствие чрез дигитални технологии				x					x		Няма разлика	

www.efunds.bg

	2.2. Споделяне чрез дигитални технологии				x					x			Дефицит - едно ниво на владееене
	2.3. Сътрудничество чрез дигитални технологии		x							x			Дефицит - две нива на владееене
	2.4. Онлайн етикет				x					x			Няма разлика
	2.5. Управление на дигиталната идентичност				x					x			Дефицит - едно ниво на владееене
3. Създаване на дигитално съдържание	3.1. Разработване на дигитално съдържание				x					x			Няма разлика
	3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание			x					x				Няма разлика
	3.3. Авторско право и лицензи				x					x			Няма разлика
	3.4. Програмиране	x							x				Дефицит - едно ниво на владееене
4. Безопасност	4.1. Защита на устройства				x					x			Дефицит - едно ниво на владееене

www.efunds.bg

		4.2. Защита на личните данни и поверителност			x					x			Няма разлика	
		4.3. Защита на здравето и благосъстоянието			x					x			Няма разлика	
		4.4. Защита на околната среда		x						x			Дефицит - едно ниво на владееене	
5. Решаване на проблеми		5.1. Решаване на технически проблеми				x			x				Дефицит - едно ниво на владееене	
		5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения				x				x			Няма разлика	
		5.3. Креативно използване на дигиталните технологии				x			x				Дефицит - едно ниво на владееене	
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.efunds.bg

1. Грамотност, свързана с информация и данни	1.1.Управлява и координира процеса на работа с лични данни на гостите и оигурява съхраняването им коректно в дигитална среда				x								Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада	
	1.2.Анализира постъпилата информация от различни източници в хотела и извън него. Установява тенденции и изготвя прогнози за заетост на базата, като ги представя в различни формати					x								Няма разлика	
	1.3.Въвежда и контролира информация и данни, като ги разпределя по папки/директории, категоризира ги съобразно предназначението им, съхранява и ги използва ефективно					x								Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада

www.efunds.bg

		1.4. Филтрира и сортира данни, използва формули за извършване на изчисления и форматира съдържанието според вида на данните в електронни таблици				X								Няма разлика	
		1.5. Анализира и систематизира счетоводни данни и документи				x								Няма разлика	
	2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Владее и прилага специализирания софтуер за регистрация на гостите и наблюдение заетостта на хотелската база				x								Няма разлика	
		2.2 Владее и оперира със специализиран хотелски софтуер за наблюдение, планиране, финансова отчетност, прогнози, анализи и				x								Няма разлика	

www.efunds.bg

	статистика, както и за управление на дигиталните решения													
	2.3 Умело води дигитална кореспонденция посредством различни канали (електронна поща, чатбот, социални мрежи, фирмени приложения и др.) с цел избягване на последващи рекламации			x						x			Дефицит - едно ниво на владеене	
	2.4 Разпределя задачите в екипа и проследява дейността на екипите, посредством дигитални решения и инструменти.				x					x			Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
	2.5 Комуникара с партньори, клиенти и колеги посредством различни дигитални канали като електронна поща, социални мрежи, мобилни					x				x			Дефицит - две нива на владеене	

www.efunds.bg

		приложения, телефон													
		2.6 Използва функционалностите и възможностите на дигиталните решения за да поддържа делови контакти, взаимоотношения с различни партньори и да изгражда позитивен имидж на хотела				x						x		Няма разлика	
	3. Създаване на дигитално съдържание	3.1 Създава справки, отчети и доклади, като използва подходящи софтуерни решения				x						x		Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
		3.2 Изготвя бюджет, ценообразува и активно използва дигитални решения за онлайн дистрибутиране на хотела.				x						x		Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
	4. Безопасност	4.1. Разпознава и прилага правилно средствата за защита на личните данни на гостите, като не допуска споделянето на конфиденциална				x							x	Дефицит - две нива на владеене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада

www.eufunds.bg

		информация												
		4.2 Владее процедурите за архивиране на чувствителна за хотела информация в дигитална среда					x							Дефицит - две нива на владееене
		4.3 Използва пароли, за да защити програмите, файловете и устройствата, на които работи				x								Дефицит - едно ниво на владееене За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
		4.4 Използва софтуер за защита от изтичане на служебна информация и лични данни, които са му станали известни във връзка с изпълняваната работа.					x							Дефицит - едно ниво на владееене
	5. Решаване на проблеми	5.1 Анализира причините за възникнали по време на работа проблеми					x							Дефицит - две нива на владееене
		5.2 Подбира подходящи инструменти,				x								Дефицит - едно ниво За анализа на дефицита и прео доляване му виж

www.efunds.bg

	софтуер и/или приложение за проследяване на репутацията на хотела											на владееене	в подраздел 4.2 на доклада
	5.3. Умело води дигитална кореспонденция посредством различни канали (електронна поща, чатбот, социални мрежи и др.) с цел избягване на последващи рекламации					x						x	Няма разлика
	5.4. Предлага въвеждането на нови системи за подобряване и процесите в управление на дейността на хотела чрез специализиран софтуер.					x						x	Няма разлика
	5.5. Своевременно предприема действия за отстраняване на казуси и проблеми в работата на хотела											x	Дефицит - едно ниво на владееене

www.efunds.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)		
3. Администратор, хотел / Рецепционист	1. Грамотност, свързана с информация и данни	1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание			X						X		Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
		1.2. Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание			X						X		Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
		1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание			X					X			Няма разлика	
	2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии			X					X			Няма разлика	

www.eufunds.bg

	2.2. Споделяне чрез дигитални технологии			X						X		Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и преодеяване му виж в подраздел 4.2 на доклада
	2.3. Сътрудничество чрез дигитални технологии			X						X		Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и преодеяване му виж в подраздел 4.2 на доклада
	2.4. Онлайн етикет			X						X		Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и преодеяване му виж в подраздел 4.2 на доклада
	2.5. Управление на дигиталната идентичност			X						X		Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и преодеяване му виж в подраздел 4.2 на доклада
3. Създаване на дигитално съдържание	3.1. Разработване на дигитално съдържание			X					X			Няма разлика	
	3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание			X				X				Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и преодеяване му виж в подраздел 4.2 на доклада
	3.3. Авторско право и лицензи		X					X				Няма разлика	

www.efunds.bg

		3.4. Програмиране	X					X					Няма разлика	
4. Безопасност	4.1. Защита на устройства			X						X			Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
	4.2. Защита на личните данни и поверителност				X					X			Няма разлика	
	4.3. Защита на здравето и благосъстоянието				X				X				Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
	4.4. Защита на околната среда				X				X				Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
5. Решаване на проблеми	5.1. Решаване на технически проблеми			X						X			Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
	5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения			X						X			Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада

www.eufunds.bg

		5.3. Креативно използване на дигиталните технологии			X					X			Няма разлика	
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. Въвежда и контролира информация и данни, като ги организира по папки /директории, съхранява ги и ефективно ги използва				X					X			Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и преодоляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
	1.2. Работи с лични данни на гостите и ги съхранява коректно в дигитална среда				X						X		Няма разлика	
	1.3. Установява тенденции и изготвя прогнози за заетост на базата, като ги представя в изискваните формати				X						X		Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и преодоляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
	1.4. Филтрира и сортира данни,				X						X		Дефицит - едно ниво	За анализа на дефицита и прео

www.efunds.bg

		използва формули за извършване на изчисления и форматира съдържанието според вида на данните в електронни таблици										на владеене	доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
		1.5. Анализира и систематизира счетоводни данни и документи				X			X			Дефицит - две нива на владеене	За анализа на дефицита и преоляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
		1.6. Владее и използва компютърните информационни системи				X				X		Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и преоляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
	2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Владее и прилага специализирания софтуер за регистрация на гостите и наблюдение заетостта на хотелската база				X				X		Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и преоляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
		2.2. Използва средства за електронна комуникация (имейл, чат, приложения за трансфер на файлове и др.) за споделяне на				X				X		Няма разлика	

www.efunds.bg

	информация, изпращане и получаване на съобщения, файлове и данни.													
	2.3. Прилага успешно в работата си хардуерното оборудване на рецепцията, когато комуникира с гостите и сътрудници с други хотелски звена				X					X			Няма разлика	
3. Създаване на дигитално съдържание	3.1. Използва дигитални приложения, поддържащи база данни за потребителите и даващи възможност за индивидуална и групов статистика				X					X			Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и преодеяване му виж в подраздел 4.2 на доклада
	3.2. Въвежда и контролира информация и данни и създава справки и отчети, като използва подходящ софтуер (офис пакет)				X					X			Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и преодеяване му виж в подраздел 4.2 на доклада

www.eufunds.bg

		3.3. Обработка информация, създава и редактира дигитално съдържание, оформя изходните документи в различни формати (текст, графика, изображение, сканиран вид)				X				X		Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и преодеяване му виж в подраздел 4.2 на доклада
		3.4. Обработка ценова информация и подготвя оферти като прилага правилни настройки и функционалности за структуриране и анализ на информацията и извършва изчисления				X				X		Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и преодеяване му виж в подраздел 4.2 на доклада
	4. Безопасност	4.1. Владее основните принципи на работа с антивирусен софтуер, за да защити устройствата и операционната система, в която работи				X				X		Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и преодеяване му виж в подраздел 4.2 на доклада
		4.2. Разпознава и прилага правилно				X				X		Няма разлика	

www.eufunds.bg

	средствата за защита на личните данни на гостите, като не допуска споделянето на конфиденциална информация													
	4.3. Владее процедурите за архивиране на чувствителна за хотела информация в дигитална среда				X					X			Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
	4.4. Използва пароли, за да защити програмите, файловете и устройствата, на които работи				X						X		Няма разлика	
	4.5. Архивира данни и информация, за да предотврати загуба или унищожаване на важна информация				X							X	Няма разлика	
5. Решаване на проблеми	5.1. Анализира причините за възникнали по време на работа проблеми				X								X	Няма разлика
	5.2. Подбира подходящи инстру-				X					X			Дефицит - едно ниво	За анализа на дефицита и прео

www.eufunds.bg

		менти, софтуер или приложения за преодоляване на проблеми, възникнали по време на работа											на владеене	доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
		5.3. Умело води дигитална кореспонденция посредством различни канали (електронна поща, чатбот, социални мрежи и др.) с цел избягване на последващи рекламации				X						X	Няма разлика	

Професии/ Длъжности Код по НКПД	Област на компетентно по DigComp2.1	ОБЩИ дигитални умения/ компетентности	Препоръчително ниво на владеене					Реално ниво на владеене					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)		
4. Администратор, информационни системи / ИТ специалист	1. Грамотност, свързана с информация и данни	1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание					X					X	Няма разлика	
		1.2. Оценяване на данни, информа-					X				X		Дефицит - едно ниво	За анализа на дефицита и преодоляване му виж

www.eufunds.bg

		ция и дигитално съдържание										на владеене	в подраздел 4.2 на доклада
		1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание				X					X	Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и преодеяване му виж в подраздел 4.2 на доклада
	2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии				X					X	Няма разлика	
		2.2. Споделяне чрез дигитални технологии				X					X	Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и преодеяване му виж в подраздел 4.2 на доклада
		2.3. Сътрудничество чрез дигитални технологии				X					X	Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и преодеяване му виж в подраздел 4.2 на доклада
		2.4. Онлайн етикет				X					X	Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и преодеяване му виж в подраздел 4.2 на доклада
		2.5. Управление на дигиталната идентичност				X					X	Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и преодеяване му виж в подраздел 4.2 на доклада

www.eufunds.bg

	3. Създаване на дигитално съдържание	3.1. Разработване на дигитално съдържание					X			X			Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада	
		3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание					X				X			Няма разлика	
		3.3. Авторско право и лицензи					X				X			Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
		3.4. Програмиране					X				X			Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
	4. Безопасност	4.1. Защита на устройства					X					X		Няма разлика	
		4.2. Защита на личните данни и поверителност					X					X		Няма разлика	
		4.3. Защита на здравето и благосъстоянието					X				X			Дефицит - едно ниво на владеене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
		4.4. Защита на околната среда					X					X		Дефицит - едно ниво	За анализа на дефицита и прео

www.eufunds.bg

													на владееене	доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
5. Решаване на проблеми	5.1. Решаване на технически проблеми					X						X	Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и прео дяване му виж в подраздел 4.2 на доклада
	5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения					X						X	Няма разлика	
	5.3. Креативно използване на дигиталните технологии					X						X	Няма разлика	
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. Изгражда и поддържа сигурна и надеждна жична и безжична мрежова инфраструктура вкл. Интернет свързаност за служебни цели					X						X	Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и прео дяване му виж в подраздел 4.2 на доклада

www.eufunds.bg

		1.2. Осигурява безжична мрежова свързаност към Интернет за гости на хотела					X				X		Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
		1.3. Конфигурира и поддържа служебните настолни и преносими компютри, принтери, мобилни устройства и мултимедия					X					X	Няма разлика	
		1.4. Поддържа специализираните софтуерни продукти за управление на хотелските дейности					X					X	Няма разлика	
	2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Създава и поддържа имейл акаунти на управленския и административен персонал на хотела					X					X	Няма разлика	
		2.2. Своевременно въвежда в използването дигитални системи на актуалните промени в организацията на работа в хотела					X					X	Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада

www.eufunds.bg

		2.3. Поддържа Чатботове, чрез които могат да се задават въпроси и да се отправят заявки към хотелския персонал по всяко време на денонощието				X			X			Дефицит - две нива на владеене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
	3. Създаване на дигитално съдържание	3.1. Създава и осигурява техническа поддръжка на Интернет уебсайт на хотела, вкл. форма за контакт					X			X		Дефицит - две нива на владеене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
		3.2. Създава и поддържа официални профили в социалните мрежи, чрез които да се публикуват актуална информация и оферти на хотела				X			X		Дефицит - две нива на владеене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада	
		3.3. Следи за правилния обмен на данни между различните дигитални устройства в хотела				X			X		Дефицит - две нива на владеене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада	
	4. Безопасност	4.1. Владее и успешно прилага				X					X	Няма разлика	

www.eufunds.bg

		защита на данните чрез антивирусен софтуер											
		4.2. Осигурява защита на информационните ресурси и локалната мрежа				X					X	Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
		4.3. Осигурява защита на имейл акаунти, както и anti-spam филтриране				X					X	Дефицит - едно ниво на владееене	За анализа на дефицита и прео доляване му виж в подраздел 4.2 на доклада
	5. Решаване на проблеми	5.1. Установява и анализира проблеми в ИТ инфраструктурата на хотела				X						X	Няма разлика
		5.2. Извършва подмяна на дефектирал или остарял хардуер				X						X	Няма разлика
		5.3. Обновява с актуални версии софтуера на всички дигитални устройства				X						X	Няма разлика
		5.4. Осигурява надеждна работа на използваните софтуерни продукти				X						X	Дефицит - едно ниво на владееене

www.eufunds.bg

в подраздел 4.2
на доклада

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)	НП (=0)	Осн. (=1/2)	Ср. (=3/4)	Нап. (=5/6)	ВС (=7/8)		
5. Експерт, маркетинг	1. Грамотност, свързана с информация и данни	1.1. Сърфиране, търсене и фил - триране на данни, информация и дигитално съдържание			X				X				Няма разлика	
		1.2. Оценяване на данни, информа- ция и дигитално съдържание		X					X				Няма разлика	
		1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание		X						X			Дефицит - едно ниво на владееене	
	2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии		X					X				Няма разлика	
		2.2. Споделяне чрез дигитални технологии		X						X			Дефицит - едно ниво	

www.efunds.bg

													на владееене	
		2.3. Сътрудничество чрез дигитални технологии			X					X			Няма разлика	
		2.4. Онлайн етикет		X						X			Няма разлика	
		2.5. Управление на дигиталната идентичност			X					X			Дефицит - едно ниво на владееене	
3. Създаване на дигитално съдържание		3.1. Разработване на дигитално съдържание				X					X		Няма разлика	
		3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание			X					X			Няма разлика	
		3.3. Авторско право и лицензи		X							X		Дефицит - едно ниво на владееене	
		3.4. Програмиране			X						X		Няма разлика	
4. Безопасност		4.1. Защита на устройства		X						X			Няма разлика	

www.efunds.bg

		4.2. Защита на личните данни и поверителност			X					X			Няма разлика	
		4.3. Защита на здравето и благосъстоянието		X					X				Няма разлика	
		4.4 Защита на околната среда		X					X				Няма разлика	
5. Решаване на проблеми		5.1. Решаване на технически проблеми				X					X		Няма разлика	
		5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения			X					X			Няма разлика	
		5.3. Креативно използване на дигиталните технологии			X					X			Няма разлика	
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)	НП (=0)	Осн. (=1/2)	Ср. (=3/4)	Нап. (=5/6)	ВС (=7/8)			
1. Грамотност, свързана с информация и данни	1.1. Проучва и анализира външни и вътрешни пазари			X						X			Дефицит - едно ниво на владееене	

www.efunds.bg

		1.2. Работи с лични данни на гостите и корпоративните клиенти и ги съхранява коректно в дигитална среда		X					X			Дефицит - едно ниво на владееене	
		1.3. Изпраща ежедневна справка с резервации, подава коректна информация за организирани мероприятия към всички отдели			X					X		Няма разлика	
	2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Поддържа информацията в собствения уебсайт - създава и води блог; актуализира снимковия материал, публикува истории, зарежда оферти относно различни промоции и събития;			X				X			Няма разлика	

www.efunds.bg

		2.2. Дава предложения за рекламно присъствие и позициониране посредством билборд реклами, медийни изяви и др. с цел популяризиране на хотела					X				X		Дефицит - едно ниво на владееене	
		2.3. Поддържа различни социални мрежи с фирмени профили.				X					X		Няма разлика	
3. Създаване на дигитално съдържание		3.1. Създава публикации, постове, залага на снимков материал, въздейства върху аудиторията					X				X		Дефицит - едно ниво на владееене	
		3.2. Поддържа профилите на компанията в - Google/Google My Business - Google maps;				X				X			Дефицит - едно ниво на владееене	
		3.3. Обработка информация, изготвя месечни и седмични			X						X		Дефицит - едно ниво на владееене	

www.efunds.bg

		отчети, проверява и контролира въведените данни посредством специализиран софтуер и хардуер: (Хотелски софтуер Клок Ево, и др,											
	4. Безопасност	4.1. Правилно съхранява и защитава данните чрез прилагането на антивирусен софтуер				X				X		Дефицит - едно ниво на владеее	
		4.2. Разпознава и прилага правилно средствата за защита на личните данни на гостите, като не допуска споделянето на конфиденциална информация	X						X			Дефицит - едно ниво на владеее	
		4.3. Проверява данни и предлага дигитални решения за оптимизиране на процеси-				X				X		Няма разлика	

www.eufunds.bg

		те на работа в дружеството												
5. Решаване на проблеми		5.1 Използва подходящ инструмент или софтуерен продукт при възникване на проблем, свързан с дигиталния маркетинг		X						X				Дефицит - едно ниво на владееене
		5.2. Редовно архивира и оптимизира базата данни с цел недопускане загуба или изтриване на важна информация;			X					X				Няма разлика
		5.3. Установява наличието на технически проблем, свързан със софтуера, хардуера или различни приложения и предприема необходимите мерки за неговото отстраняване			X						X			Дефицит - едно ниво на владееене

www.efunds.bg

Използвани съкращения.

Скала за препоръчително ниво на владееене:

- 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



Проектът е финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Стр. 199 от 246 Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

Приложение 14.

„Формат за представяне на обобщени резултати от изследването и анализа на общите и специфични дигитални умения/компетентности, притежавани от заетите лица“.

Икономическа дейност: Хотелиерство

Инструмент за изследване	Онлайн анкета - Въпросник С-1
Аргументация на избора на инструмента „Онлайн анкета - Въпросник С-1“	<p>Проучването има за цел да установи нивото на владеење на основни и специфични дигитални умения/компетентности от работната сила в хотелиерството. Обект на изследване и анализ са ключови за сектора длъжности/професии. Респонденти са лица, заемащи съответните длъжности/професии, техните преки ръководители и специалисти човешки ресурси. Анкетата е избран като инструмент, защото е лесен за използване и обработка на получената информация, подходящ за събиране на данни и извършване на количествен и качествен анализ.</p> <p>Проведената онлайн анкета е анонимна, въпросите са от закрит тип с представени варианти на отговор в петстепенна скала за преценка на реалното ниво на владеење на общите и специфичните за длъжността/професията дигитални умения/компетентности. От съществено значение за настоящото изследване е коректната и обективната преценка (самооценка) на реалното ниво на владеење на посочените в анкетата общи и специфични дигитални умения.</p>
Списък на обхванатите длъжности/професии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ръководител, отдел в хотел / Фронт Офис мениджър, код: 14113001 2. Управител, хотел, код: 14113002

www.efunds.bg

	3. Администратор, хотел / Рецепционист: 42243002		
	4. Администратор, информационни системи / ИТ специалист, код: 25226003		
	5. Експерт, маркетинг / Експерт маркетинг и продажби, код: 24316002		
Описание на извадката - брой респонденти, брой предприятия, брой мъже, жени, професионален статус, образователно ниво, възраст и пр.	<p>За <u>длъжност/професия 1</u>: брой респонденти - 2; брой предприятия - 1; брой мъже - 1; брой жени - 1; професионален статус: титуляри на длъжността - 1, пряк ръководител - 1; образователно ниво: висше - 2; възраст: 27-39 г. - 2</p> <p>За <u>длъжност/професия 2</u>: брой респонденти - 2; брой предприятия - 1; брой мъже - 0; брой жени - 2; професионален статус: титуляри на длъжността - 1, пряк ръководител - 1; образователно ниво: висше - 2; възраст: 40-54 г. - 2.</p> <p>За <u>длъжност/професия 3</u>: брой респонденти - 2; брой предприятия - 1; брой мъже - 0; брой жени - 2; професионален статус: титуляри на длъжността - 1, пряк ръководител - 1; образователно ниво: средно - 2; възраст: 18-26 г. - 1, 40-54 г. - 1.</p> <p>За <u>длъжност/професия 4</u>: брой респонденти - 2; брой предприятия - 2; брой мъже - 2; професионален статус: титуляри на длъжността - 1, пряк ръководител - 1; образователно ниво: висше - 2; възраст: 27-39 г. - 2.</p> <p>За <u>длъжност/професия 5</u>: брой респонденти - 2; брой предприятия - 2; брой мъже - 2; професионален статус: титуляри на длъжността - 1, пряк ръководител - 1; образователно ниво: висше - 2; възраст: 40-54 г. - 2.</p>		
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

www.eufunds.bg



Проектът е финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Стр. 201 от 246 Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

1.Ръководител, отдел в хотел /Фронт офис мениджър	Общи дигитални умения/компетентности				
	<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>				
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. Сътрудничество чрез дигитални технологии			x		
2.4. Онлайн етикет			x		
2.5. Управление на дигиталната идентичност			x		
Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание					

www.eufunds.bg

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		
Специфични дигитални умения/компетентности					

www.efunds.bg

<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>					
Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни					
1.1.Работи с лични данни на гостите и спазва установените процедури за коректното им съхраняване в дигитална среда			X		
1.2 Установява тенденции и изготвя прогнози за заетостта на хотела, като ги представя в различни формати (текст, диаграми, изображения, графики, електронни таблици)			X		
1.3 Въвежда и контролира информация и данни, като ги организира по папки/директории, категоризира съобразно, съхранява и използва ефективно				X	
1.4 Владее и използва компютърните и хотелски системи. Използва PMS системи за контрол и управление на фронт офиса ..					X
Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество					
2.1 Използва средства за електронна комуникация (имейл, чат, приложения за трансфер на файлове и др.) за споделяне на информация, изпращане и получаване на съобщения, файлове, данни и документи с колеги и клиенти				X	

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

2.2 Владее и оперира със специализиран cloud based софтуер, работи активно с дигитални решения.				x	
2.3 Прилага успешно в работата си хардуерното оборудване на рецепцията, когато комуникира с гостите и сътрудничи с колегите си.				x	
2.4 Умело води дигитална кореспонденция, чрез различни канали, използвайки: Mail List: Welcome mail Feedback mail Unfinished booking Wish List Assistant Manager				x	
2.5 Комуникира с гости на хотела посредством различни дигитални канали като електронна поща, социални мрежи, мобилни приложения, телефон		x			
Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание					
3.1 Въвежда и контролира информация и данни, като създава справки, отчети и доклади от PMS софтуер за управление на собствеността.				x	
3.2 Прилага успешно в работата си високо технологични решения с цел ефективно управление на онлайн продажбите: Booking Engine Channel Manager				x	

www.eufunds.bg

Reputation Manager Price Optimizer Metasearch.					
3.3 Обработка информация, създава и редактира дигитално съдържание за координиране работата на Рецепция с отделните звена в хотела, създава първични документи в различни формати. Въвежда, контролира и работи с Loyalty program и GMS.					x
3.4 Използва дигитални решения (например Rate Shopper) за анализ на конкурентите на пазара и разработване на предложения пред ръководството на хотела			x		
Област на компетентност 4: Безопасност					
4.1. Разпознава и прилага правилно средствата за защита на личните данни на гостите, като не допуска споделянето на конфиденциална информация, използвайки дигитални решения и предоставя възможност на гостите за: Online Check -in Self check-in Payment with VPOS				x	
4.2. Използва пароли, за да защити програмите, файловете и устройствата, на които работи		x			

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

	4.3. Използва пароли, за да защити програмите, файловете и устройствата, на които работи			X		
	Област на компетентност 5: Решаване на проблеми					
	5.1. Анализира причините за възникнали по време на работа проблеми		X			
	5.2. Подбира подходящи високо технологични решения за управление на Online репутацията, като следи за всички отзиви и своевременно отговаря на гостите с цел преодоляване на проблеми, възникнали по време на престой на госта			X		
	5.3 Умело води дигитална кореспонденция посредством различни канали (електронна поща, чатбот, социални мрежи и др.) с цел избягване на последващи рекламации		X			
	Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp 2.1	-	-	-	-	-

Инструмент за изследване № 2	Метод „Desk research“
Аргументация на избора на инструмента „Desk research“	Документалното проучване е използвано като бърз, евтин и надежден начин за установяване на вече съществуващата информация по отношение на дигитализацията в хотелиерството. Инструментът е подходящ за идентифициране, обобщаване и интерпретиране на съществуващата в различни източници информация за притежаваните нива на дигитални умения/компетентности на работната сила в икономическата дейност Хотелиерство. Чрез събирането и анализа на наличната

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

	информация се гарантира, че докладът се основава на съществуващите проучвания и знания, потвърждавайки валидността и уместността на изводите, направени в резултат на използването на онлайн анкетното проучване.
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)	Обхванатите източници на информация, свързани с този инструмент най-общо са: <ul style="list-style-type: none"> • Нормативни актове - 2 бр. • Европейски и национални програмни документи - 2 бр. • Класификатори и речници на компетенции - 4 бр. • Публикации в интернет и специализирани издания - 3 бр. • Фирмени документи - 2 бр.
Описание на дефицитите в дигиталните умения на работната сила в сектора и анализ на факторите и причините за тяхното възникване.	Дефицитите в дигиталните умения на работната сила в хотелиерството, както това е показано в Картата за оценка на дигиталните умения (Приложение 12)

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
2. Управител, хотел	Общи дигитални умения/компетентности					
	<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>					
	Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни					

www.eufunds.bg

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. Сътрудничество чрез дигитални технологии			x		
2.4. Онлайн етикет			x		
2.5. 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	

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



Проектът е финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Стр. 209 от 246 Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

	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		
	Специфични дигитални умения/компетентности					
	<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>					
	Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни					

www.eufunds.bg

1.1.Управлява и координира процеса на работа с лични данни на гостите и осигурява съхраняването им коректно в дигитална среда					X	
1.2.Анализира постъпилата информация от различни източници в хотела и извън него. Установява тенденции и изготвя прогнози за заетост на базата, като ги представя в различни формати					X	
1.3.Въвежда и контролира информация и данни, като ги разпределя по папки/директории, категоризира ги съобразно предназначението им, съхранява и ги използва ефективно			X			
1.4. Въвежда и подава, информация по електронен път в различни електронни платформи за отчетност към национални регистри, справки, декларации, ЕСТИ, местни данъци и такси.					X	
1.5. Прилага активно високотехнологични дигитални решения за управление, планиране, контрол с цел увеличаване на продажбите. Анализира и проследява перспективната заетост на хотела					X	
Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество						
2.1.Владее и използва компютърните информационни системи Използва средства за електронна комуникация за споделяне на информация, изпращане и получаване на съобщения, файлове, данни и документи					X	
2.2. Владее и оперира със специализиран хотелски софтуер за наблюдение, планиране, финансова					X	

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

отчетност, прогнози, анализи и статистика, както и за управление на дигиталните решения					
2.3. Умело води дигитална кореспонденция посредством различни канали (електронна поща, чатбот, социални мрежи, фирмени приложения и др.) с цел избягване на последващи рекламации				x	
2.4. Разпределя задачите в екипа и проследява дейността на екипите, посредством дигитални решения и инструменти.			x		
2.5. Комуникура с партньори, клиенти и колеги посредством различни дигитални канали като електронна поща, социални мрежи, мобилни приложения, телефон				x	
2.6.Използва функционалностите и възможностите на дигиталните решения за да поддържа делови контакти,взаимоотношения с различни партньори и да изгражда позитивен имидж на хотела			x		
Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание					
3.1 Създава справки, отчети и доклади, като използва подходящи софтуерни решения			x		
3.2.Изготвя бюджет, ценообразува и активно използва дигитални решения за онлайн дистрибутиране на хотела.			x		
Област на компетентност 4: Безопасност					

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

4.1. Разпознава и прилага правилно средствата за защита на личните данни на гостите, като не допуска споделянето на конфиденциална информация			x		
4.2. Владее процедурите за архивиране на чувствителна за хотела информация в дигитална среда				x	
4.3.Използва пароли, за да защити програмите, файловете и устройствата, на които работи				x	
4.4.Използва софтуер за защита от изтичане на служебна информация и лични данни, които са му станали известни във връзка с изпълняваната работа.					x
Област на компетентност 5: Решаване на проблеми					
5.1. Анализира причините за възникнали по време на работа проблеми				x	
5.2.Подбира подходящи инструменти, софтуер и/или приложение за проследяване на репутацията на хотела				x	
5.3. Умело води дигитална кореспонденция посредством различни канали (електронна поща, чатбот, социални мрежи и др.) с цел избягване на последващи рекламации					x

www.eufunds.bg

	5.4. Предлага въвеждането на нови системи за подобряване и процесите в управление на дейността на хотела чрез специализиран софтуер.				x	
	5.5.Своевременно предприема действия за отстраняване на казуси и проблеми в работата на хотела				x	

Инструмент за изследване № 2	Метод „Desk research“
Аргументация на избора на инструмента „Desk research“	Документалното проучване е използвано като бърз, евтин и надежден начин за установяване на вече съществуващата информация по отношение на дигитализацията в хотелиерството. Инструментът е подходящ за идентифициране, обобщаване и интерпретиране на съществуващата в различни източници информация за притежаваните нива на дигитални умения/компетентности на работната сила в икономическата дейност Хотелиерство. Чрез събирането и анализа на наличната информация се гарантира, че докладът се основава на съществуващите проучвания и знания, потвърждавайки валидността и уместността на изводите, направени в резултат на използването на онлайн анкетното проучване.
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)	Обхванатите източници на информация, свързани с този инструмент най-общо са: <ul style="list-style-type: none"> • Нормативни актове - 4 бр. • Европейски и национални програмни документи - 2 бр. • Класификатори и речници на компетенции - 4 бр. • Публикации в интернет и специализирани издания - 5 бр.

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

<p>Описание на дефицитите в дигиталните умения на работната сила в сектора и анализ на факторите и причините за тяхното възникване.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Фирмени документи - 2 бр. <p>Дефицитите в дигиталните умения на работната сила в хотелиерството, както това е показано в Картата за оценка на дигиталните умения (Приложение 12)</p>
---	---

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
3. Администратор, хотел/Рецепционист	Общи дигитални умения/компетентности					
	<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>					
	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		

www.efunds.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	
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					

www.eufunds.bg



Проектът е финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Стр. 216 от 246 Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

	5.1. Решаване на технически проблеми				X	
	5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения				X	
	5.3. Креативно използване на дигиталните технологии			X		
Специфични дигитални умения/компетентности						
<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>						
Област на компетентност 1:						
Грамотност, свързана с информация и данни						
	1.1. Въвежда и контролира информация и данни, като ги организира по папки/директории, съхранява ги и ефективно ги използва			X		
	1.2. Работи с лични данни на гостите и ги съхранява коректно в дигитална среда				X	
	1.3. Установява тенденции и изготвя прогнози за заетост на базата, като ги представя в изискваните формати			X		
	1.4. Филтрира и сортира данни, използва формули за извършване на изчисления и форматира съдържанието според вида на данните в електронни таблици			X		
	1.5. Анализира и систематизира счетоводни данни и документи		X			

www.eufunds.bg

1.6. Владее и използва компютърните информационни системи				X	
Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество					
2.1. Владее и прилага специализирания софтуер за регистрация на гостите и наблюдение заетостта на хотелската база				X	
2.2. Използва средства за електронна комуникация (имейл, чат, приложения за трансфер на файлове и др.) за споделяне на информация, изпращане и получаване на съобщения, файлове и данни.				X	
2.3. Прилага успешно в работата си хардуерното оборудване на рецепцията, когато комуникира с гостите и сътрудничи с други хотелски звена				X	
Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание					
3.1. Използва дигитални приложения, поддържащи база данни за потребителите и даващи възможност за индивидуална и групова статистика			X		
3.2. Въвежда и контролира информация и данни и създава справки и отчети, като използва подходящ софтуер (офис пакет)			X		
3.3. Обработва информация, създава и редактира дигитално съдържание, оформя изходните документи в различни формати (текст, графика, изображение, сканиран вид)			X		

www.eufunds.bg

	3.4. Обработва ценова информация и подготвя оферти като прилага правилни настройки и функционалности за структуриране и анализ на информацията и извършва изчисления			X		
	Област на компетентност 4: Безопасност					
	4.1. Владее основните принципи на работа с антивирусен софтуер, за да защити устройствата и операционната система, в която работи			X		
	4.2. Разпознава и прилага правилно средствата за защита на личните данни на гостите, като не допуска споделянето на конфиденциална информация				X	
	4.3. Владее процедурите за архивиране на чувствителна за хотела информация в дигитална среда			X		
	4.4. Използва пароли, за да защити програмите, файловете и устройствата, на които работи				X	
	4.5. Архивира данни и информация, за да предотврати загуба или унищожаване на важна информация				X	
	Област на компетентност 5: Решаване на проблеми					
	5.1. Анализира причините за възникнали по време на работа проблеми				X	
	5.2. Подбира подходящи инструменти, софтуер или приложения за преодоляване на проблеми, възникнали по време на работа			X		
	5.3. Умело води дигитална кореспонденция посредством различни канали (електронна поща,				X	

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

чатбот, социални мрежи и др.) с цел избягване на последващи реклами					
Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp2.1	-	-	-	-	-

Инструмент за изследване № 2	Метод „Desk research“
Аргументация на избора на инструмента „Desk research“	Документалното проучване е използвано като бърз, евтин и надежден начин за установяване на вече съществуващата информация по отношение на дигитализацията в хотелиерството. Инструментът е подходящ за идентифициране, обобщаване и интерпретиране на съществуващата в различни източници информация за притежаваните нива на дигитални умения/компетентности на работната сила в икономическата дейност Хотелиерство. Чрез събирането и анализа на наличната информация се гарантира, че докладът се основава на съществуващите проучвания и знания, потвърждавайки валидността и уместността на изводите, направени в резултат на използването на онлайн анкетното проучване.
Описание на обхванатите източници на информация, свързана с проблемите и дефицитите в нивото на владение 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)	Обхванатите източници на информация, свързани с този инструмент най-общо са: <ul style="list-style-type: none"> • Нормативни актове - 2 бр. • Европейски и национални програмни документи - 2 бр. • Класификатори и речници на компетенции - 2 бр. • Публикации в интернет и специализирани издания - 4 бр. • Браншови документи (колективен трудов договор, споразумения) - 2 бр. • Фирмени документи - 2 бр.

www.efunds.bg

<p>Описание на дефицитите в дигиталните умения на работната сила в сектора и анализ на факторите и причините за тяхното възникване.</p>	<p>Дефицитите в дигиталните умения на работната сила в хотелиерството, както това е показано в Картата за оценка на дигиталните умения (Приложение 12) включват 12 общи и 13 специфични умения, в които дефицитът е от едно ниво на владееене на съответните умения.</p> <p>Причините и факторите за тяхното възникване, както и начините за преодоляването им се анализирани в Подраздел 4.2 на доклада.</p>
---	--

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
4. Администратор, информационни системи/ИТ специалист	Общи дигитални умения/компетентности					
	<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>					
	Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни					
	1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание					X

www.efunds.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				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 -----



Проектът е финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Стр. 222 от 246 Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

	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
Специфични дигитални умения/компетентности						
<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>						
	Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни					
	1.1. Изгражда и поддържа сигурна и надеждна жична и безжична мрежова инфраструктура вкл. Интернет свързаност за служебни цели				X	
	1.2. Осигурява безжична мрежова свързаност към Интернет за гости на хотела				X	
	1.3. Конфигурира и поддържа служебните настолни и преносими компютри, принтери, мобилни устройства и мултимедия					X

www.eufunds.bg

1.4. Поддържа специализираните софтуерни продукти за управление на хотелските дейности					X
Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество					
2.1. Създава и поддържа имейл акаунти на управленския и административен персонал на хотела					X
2.2. Своевременно въвежда в използваните дигитални системи на актуалните промени в организацията на работа в хотела				X	
2.3. Поддържа Чатботове, чрез които могат да се задават въпроси и да се отправят заявки към хотелския персонал по всяко време на денонощието		X			
Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание					
3.1. Създава и осигурява техническа поддръжка на Интернет уебсайт на хотела, вкл. форма за контакт			X		
3.2. Създава и поддържа официални профили в социалните мрежи, чрез които да се публикуват актуална информация и оферти на хотела			X		
3.3. Следи за правилния обмен на данни между различните дигитални устройства в хотела			X		
Област на компетентност 4: Безопасност					
4.1. Владее и успешно прилага защита на данните чрез антивирусен софтуер					X

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

	4.2. Осигурява защита на информационните ресурси и локалната мрежа				X	
	4.3. Осигурява защита на имейл акаунти, както и anti-spam филтриране				X	
	Област на компетентност 5: Решаване на проблеми					
	5.1. Установява и анализира проблеми в ИТ инфраструктурата на хотела					X
	5.2. Извършва подмяна на дефектирал или остарял хардуер					X
	5.3. Обновява с актуални версии софтуера на всички дигитални устройства					X
	5.4. Осигурява надеждна работа на използваните софтуерни продукти				X	
	Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp2.1	-	-	-	-	-

Инструмент за изследване № 2	Метод „Desk research“
Аргументация на избора на инструмента „Desk research“	Документалното проучване е използвано като бърз, евтин и надежден начин за установяване на вече съществуващата информация по отношение на дигитализацията в хотелиерството. Инструментът е подходящ за идентифициране, обобщаване и интерпретиране на съществуващата в различни източници информация за притежаваните нива на дигитални умения/компетентности на работната сила в икономичес-

www.eufunds.bg

	ката дейност Хотелиерство. Чрез събирането и анализа на наличната информация се гарантира, че докладът се основава на съществуващите проучвания и знания, потвърждавайки валидността и уместността на изводите, направени в резултат на използването на онлайн анкетното проучване.
<p>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)</p>	<p>Обхванатите източници на информация, свързани с този инструмент най-общо са:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Нормативни актове - 2 бр. • Европейски и национални програмни документи - 2 бр. • Класификатори и речници на компетенции - 2 бр. • Публикации в интернет и специализирани издания - 4 бр. • Браншови документи (колективен трудов договор, споразумения) - 2 бр. <p>Фирмени документи - 2 бр.</p>
<p>Описание на дефицитите в дигиталните умения на работната сила в сектора и анализ на факторите и причините за тяхното възникване.</p>	<p>Дефицитите в дигиталните умения на работната сила в хотелиерството, както това е показано в Картата за оценка на дигиталните умения (Приложение 12) включват 12 общи и 6 специфични умения, в които дефицитът е от едно ниво на владееене на съответните умения. Дефицитите в 4 специфични дигитални умения включват две нива на владееене.</p> <p>Причините и факторите за възникване на дефицитите, както и начините за преодоляването им се анализирани в Подраздел 4.2 на доклада.</p>

www.eufunds.bg

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
5. Експерт, маркетинг / Експерт маркетинг и продажби	Общи дигитални умения/компетентности					
	<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>					
	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					

www.eufunds.bg

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		

www.eufunds.bg

Специфични дигитални умения/компетентности					
За всяка професия/ длъжност, включена в изследването, за всяка област и всяко описано специфично за длъжността дигитално умение/ компетентност, следва да се посочи реалното ниво а владеене, съгласно скалата.					
Област на компетентност 1:					
Грамотност, свързана с информация и данни					
1.1. Проучва и анализира външни и вътрешни пазари				X	
1.2. Работи с лични данни на гостите и корпоративните клиенти и ги съхранява коректно в дигитална среда			X		
1.3. Изпраща ежедневна справка с резервации, подава коректна информация за организирани мероприятия към всички отдели				X	
1.4. Изготвя договори с туроператори, тур агенти, контрагенти и др.				X	
1.5 Поддържа контакти с утвърдени външни и вътрешни пазари				X	
1.6 Запазва всички информации и данни, като ги подрежда по установен ред в папки и в дигитален формат			X		
Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество					

www.eufunds.bg

2.1. Поддържа информацията в собствения уебсайт - създава и води блог; актуализира снимковия материал, публикува истории, зарежда оферти относно различни промоции и събития;			X		
2.2. Дава предложения за рекламно присъствие и позициониране посредством билборд реклами, медийни изяви и др. с цел популяризиране на хотела				X	
2.3. Поддържа различни социални мрежи с фирмени профили.				X	
2.4 Владее имейл маркетинг - организира мейл листи, периодично изпраща информация до клиенти на хотела с актуални оферти и новини; поздравителни адреси и т.н.				X	
Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание					
3.1. Създава публикации, постове, залага на снимков материал, въздейства върху аудиторията				X	
3.2. Поддържа профилите на компанията в - Google/Google My Business - Google maps;			X		
3.3. Обработка информация, изготвя месечни и седмични отчети, проверява и контролира въведените данни посредством специализиран софтуер и хардуер: (Хотелски софтуер Клок Evo, и др,				X	
Област на компетентност 4: Безопасност					

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

	4.1. Правилно съхранява и защитава данните чрез прилагането на антивирусен софтуер				X	
	4.2. Разпознава и прилага правилно средствата за защита на личните данни на гостите, като не допуска споделянето на конфиденциална информация			X		
	4.3. Проверява данни и предлага дигитални решения за оптимизиране на процесите на работа в дружеството				X	
	4.4. Използва пароли, за да защити програмите, файловете и устройствата, на които работи				X	
	Област на компетентност 5: Решаване на проблеми					
	5.1. Използва подходящ инструмент или софтуерен продукт при възникване на проблем, свързан с дигиталния маркетинг			X		
	5.2. Редовно архивира и оптимизира базата данни с цел недопускане загуба или изтриване на важна информация;			X		
	5.3. Установява наличието на технически проблем, свързан със софтуера, хардуера или различни приложения и предприема необходимите мерки за неговото отстраняване				X	
	Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp2.1	-	-	-	-	-

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

Инструмент за изследване № 2	Метод „Desk research“
Аргументация на избора на инструмента „Desk research“	Документалното проучване е използвано като бърз, евтин и надежден начин за установяване на вече съществуващата информация по отношение на дигитализацията в хотелиерството. Инструментът е подходящ за идентифициране, обобщаване и интерпретиране на съществуващата в различни източници информация за притежаваните нива на дигитални умения/компетентности на работната сила в икономическата дейност Хотелиерство. Чрез събирането и анализа на наличната информация се гарантира, че докладът се основава на съществуващите проучвания и знания, потвърждавайки валидността и уместността на изводите, направени в резултат на използването на онлайн анкетното проучване.
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)	Обхванатите източници на информация, свързани с този инструмент най-общо са: <ul style="list-style-type: none"> • Нормативни актове - 2 бр. • Европейски и национални програмни документи - 2 бр. • Класификатори и речници на компетенции - 2 бр. • Публикации в интернет и специализирани издания - 4 бр. • Браншови документи (колективен трудов договор, споразумения) - 2 бр. Фирмени документи - 2 бр.

www.eufunds.bg

Описание на дефицитите в дигиталните умения на работната сила в сектора и анализ на факторите и причините за тяхното възникване.

Дефицитите в дигиталните умения на работната сила в хотелиерството, както това е показано в **Картата за оценка на дигиталните умения** (Приложение 12)

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“

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.
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 дигитална 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 владение - „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).
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 оглед 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 владееене 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 анкетирания 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. от Анкета В-1

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,

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

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.

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;
- ✓ фиксирани²⁶ 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. За специфичните дигитални умения/компетентности отпада нивото „Няма потребност“, тъй като те са идентифицирани от анкетираните лица на основата на реални практически потребности. При различие в отговорите на анкетираните лица за препоръчителното ниво на владене на конкретно умение/компетентност и за конкретна длъжност, се посочва по-високото ниво. По преценка на експертите, може да се определи друго междинно ниво, което не трябва да бъде по-малко от най-ниското препоръчително ниво, посочено от анкетираните лица.

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).

²⁶ Предварително описани. Виж Приложение № 15 DigComp2.1 към Методическите изисквания

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) **общи** 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 владение 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 владение 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

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

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 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 заетите 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.

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.“

13. 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.
14. 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.
15. Изследването има за цел да установи степента на владене 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.
16. Под **предлагани** дигитални умения/компетентности се разбира реалното ниво на владене (притежаване) към настоящия момент на дигитални умения/компетентности, необходими за успешното изпълнение на работата и ежедневните задачи, свързани с упражняването на професията/длъжността.
17. Нивото на владене, реалното състояние (притежаване) на предлаганите дигитални умения/компетентности се преценява на базата на идентифицираните и определените (в резултат от преходното изследване²⁷), общи и специфични дигитални умения/компетентности.
18. Анализът и съпоставянето между препоръчително ниво и реално ниво на владене, 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).
19. Под **„обща дигитална 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:
 - „Информация и данни“;
 - „Комуникация и сътрудничество“;

²⁷ „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)

- „Създаване на дигитално съдържание“;
- „Безопасност“;
- „Решаване на проблеми“.

20. 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 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“.
21. 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).
22. 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.
23. Инструментите, с които се осъществява изследването и анализа на търсените общи и специфични дигитални умения/компетентности в сектора са **онлайн анкета - Въпросник С-1 и документален метод (Desk research)**.
24. **Анкетата - Въпросник С-1**, се провежда чрез онлайн платформа, която осигурява персонален достъп до въпросника на изследваните лица и автоматизирана обработка на резултатите от изследването. Преди да бъде предоставен официален достъп на респондентите до анкетата е необходимо тя да бъде тествана и ако се налага, допълнително прецизирана. Въпросникът С-1 набира информация за:
- нива на владееене на **общите** дигитални умения/компетентности, които са изисквани при упражняването на професията/длъжността;
 - нива на владееене на **специфичните** дигитални умения/компетентности, които са изисквани при упражняването на професията/длъжността;
 - причини за съществуващите пропуски и разминаване между търсени и предлагани дигитални умения/компетентности на пазара на труда.

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 изследване²⁸.

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.

25. **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

²⁸ „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)

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.**

26. 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 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 - онлайн анкета - Въпросник С-1 и документален метод (Desk research).

Описанието 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.

Описанието 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);

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

- ✓ 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 владеене с данните за реално ниво на владеене 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 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;
- ✓ Констатирани 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.

27. 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:

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

- 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 - онлайн 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 онлайн анкета - Въпросник С-1, трябва да се определят не по-малко от 2-ма респонденти, които са титуляри - заемащи позицията,
- 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 -----

Раздел 7. БИБЛИОГРАФИЯ (ИЗПИСВАТ СЕ В УНИФИЦИРАН ФОРМАТ)

1. Световна организация по туризъм, Годишен доклад, 2019 г.
2. Световна организация по туризъм, Световен туристически барометър, 2020 г.
3. Национална система за оценка на компетенциите MyCompetence, Секторен анализ на сектор „Туризъм“ – 2013 г.
4. Национална стратегия за устойчиво развитие на туризма в Република България, 2014-2030 – актуализирана версия 2017;
5. HotelTechReport (2022), Digital Transformation in the Hotel Industry. Available at: <https://hoteltechreport.com/news/digital-transformation> [accessed November 29, 2021];
6. Parvez, S. J., Moyeenudin, H. M., Arun, S., Anandan, R., & Janahan, S. K. (2018). Digital marketing in hotel industry. International Journal of Engineering&Technology,7(2.21),288-290. Available at: https://www.researchgate.net/publication/325117493_Digital_marketing_in_hotel_industry [accessed November 29, 2021]
7. Proven Partners (2021), THE 4 CORNERSTONES OF DIGITAL TRANSFORMATION IN THE HOTEL INDUSTRY. Available at: <https://www.proven.partners/blog/digital-transformation-hotel-hospitality-industry> [accessed November 29, 2021]
8. Онлайн Инструменти Създадени За Хотелиери <https://travelline.bg/products/> ; Travelline Bulgaria - <https://www.facebook.com/237902900472482/posts/1026259461636818>
9. Дигиталното включване и дигиталните умения в ЕС <https://www.schooleducationgateway.eu/bg/pub/resources/publications/european-framework-for-the-dig.htm>
10. Русенска Търговска-индустриална Камара <https://www.rcci.bg/article?id=229&title>
11. ИНФОБИЗНЕС БЪЛГАРСКА ТЪРГОВСКО-ПРОМИШЛЕНА ПАЛАТА <https://www.infobusiness.bcci.bg/ipi-17-1-2022.html>
12. ЕВРОПЕЙСКА СМЕТНА ПАЛАТА www.eca.europa.eu/lists/ecadocuments/rw21_02/rw_digital_skills_bg.pdf
13. https://www.yourlocalguide.org/images/download/Handbook_YLG_1_BG.pdf
14. https://www.yourlocalguide.org/images/download/Handbook_YLG_1_BG.pdf
15. Национален статистически институт, част „Информационно общество, Използване на ИКТ в предприятията“

www.eufunds.bg

16. Директни резервации чрез системата за онлайн резервации TL Booking Engine на TravelLine <https://bgtourism.bg/15022021-tl-booking-engine-travelline/> [accessed 15/02/2021]
17. Metasearch engines в ефективен инструмент за повече директни резервации <https://bgtourism.bg/07032021-travelline-metasearch/> [accessed 07/03/2021]
18. <https://hoteltechreport.com/marketing/booking-engine-hotels/travelline-booking-engine>
19. Твоят Бизнес <https://www.tbmagazine.net/statia/digitalnite-tehnologii-promenyat-vse-poveche-turisticheskiya-sektor.html>
20. Официален уебсайт на Европейския съюз https://ec.europa.eu/info/education/set-projects-education-and-training/find-all-funding-opportunities-education-and-training_bg
21. Приложение 5 от Методическите изисквания към изготвянето на секторен анализ за установяване състоянието и потребностите от развитие на дигитални умения. Дейност 1: Изследване и анализ на потребностите от дигитални умения по икономически сектори въз основа на разработената методология).
22. Национална система за оценка на компетенциите MyCompetence, Секторен анализ на сектор „Туризм“ – 2013 г.
23. „Методика за оценка и определяне на ключови за сектора длъжности/професии“ - Приложение 5 от Методическите изисквания към изготвянето на секторен анализ за установяване състоянието и потребностите от развитие на дигитални умения. Дейност 1: Изследване и анализ на потребностите от дигитални умения по икономически сектори въз основа на разработената методология).
24. Национален статистически институт, част „Информационно общество, Използване на ИКТ в предприятията“
25. Методология за установяване състоянието и потребностите от развитие на дигитални умения по икономически сектори“, МТСП, 2021
26. Предварително описани. Виж Приложение № 15 DigComp2.1 към Методическите изисквания
27. „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)
28. „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)

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

