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

Ресторантьорство (код 56 по КИД-2008)

РЕЗЮМЕ

Изследването и анализът очертават необходимостта от развитие на дигиталните умения/компетентности на работната сила в сектор „Ресторантьорство“ на основата на дигиталната трансформация.

Анализът на икономическия сектор „Ресторантьорство“ съдържа преди всичко изследване на потребностите и стратегия за развитие по отношение на дигитализацията. Тази разработка описва съществуващото състояние по отношение на дигитализацията, установява причините, които предизвикват предизвикателства за въвеждането на нови технологии, набелязва насоките на бъдещото развитие за въвеждането им, както и възможните инвестиционни решения, където е приложимо.

Освен това се осъществява обобщение на резултатите, анализ и изводи за настоящото и бъдещото състояние на сектор „Ресторантьорство“ от гледна точка на дигитализацията и готовността за дигитална трансформация.

Резултатите от анализа показват какво е нивото на дигитализация, каква е готовността за дигитална трансформация, какви са тенденциите и прогнозите за развитие. Една от целите на анализа е да изясни как трансформирането на обхванатите процеси и дейности би довело до създаването на изцяло нови възможности за разглеждания сектор, базирани на дигитални технологии.

Целта на изследването и анализа е установяване на търсените (очакваните от работодателите) общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими на заетите лица за успешното изпълнение на ежедневните им задачи, свързани с упражняваната професия/длъжност в момента и в бъдещ времеви хоризонт от 5 г.

Процесите на дигитална трансформация са част от т.нар. Четвърта индустриална революция, чиято характерна особеност е, че редица технологии се заменят с други за много кратък период и водят до промени във всички сфери на обществения живот. ИСС припомня, че под термина Четвърта индустриална революция се разбират технологии, които съчетават хардуер, софтуер и биотехнологии. Тази революция е белязана от иновативни пробиви в области като роботика, изкуствен интелект, нанотехнологии, квантови компютри, биотехнологии, интернет на нещата, безжични технологии (5G), 3D печат, напълно автономни превозни средства и др. В този смисъл вече са налице редица доказателства за принадлежността на понятието цифровизация към много по-голямо по мащаб реструктуриране на всички елементи на обществения живот.

Съдържание

Резюме	2
Раздел 1. Въведение	7
1.1. Цел на проекта.....	7
1.1.1. Общи цели на проекта	7
1.1.2. Специфична цел.....	7
1.2. Цел на изследването и анализа на състоянието и потребностите от развитие на дигиталните умения в сектора	7
1.3. Обхват на изследването и анализа	8
• Да 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.	8
• Да 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.	8
1.4. Използвани инструменти, подходи и методи.....	8
Раздел 2. Анализ на икономическата дейност/сектор и степен на готовност за внедряването на дигитални технологии.....	8
2.1. Подраздел А. Анализ на икономическата дейност/сектор – потребности и стратегия за развитие по отношение на дигитализацията	8
2.1.1. Описание на сектора	8
2.1.3. Очаквания за промяна в търсените дигитални умения	19
2.1.4. Изводи относно настоящите и бъдещи дефицити на професии	31
2.1.5. Стратегии, мерки и подходи за повишаване на дигиталните умения	34
2.1.6. SWOT анализ	128
2.1.7. Основни изводи	130
2.1.8. Препоръки.....	132
2.2. Подраздел В. Изследване и анализ на нивото на дигитализация и готовността за процесите по дигитална трансформация на икономическата дейност/сектор	138
2.2.1. Равнище на дигитализация на сектора.....	138
2.2.2. Въвеждане на дигитални технологии	154
2.2.3. Изводи	155
Раздел 3. Определяне на ключови длъжности/професии в икономическата дейност/сектора, в контекста на дигиталната трансформация на бизнеса	156
Раздел 4. Потребности от развитие на дигитални умения/компетентности на работната сила в икономическата дейност/сектор	161

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	162
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	172
Раздел 5. Заключение	178
Раздел 6. Приложения	180
Раздел 7. Списък на таблиците и фигурите	319
Раздел 8. ИЗПОЛЗВАНА ЛИТЕРАТУРА	320

Използвани съкращения:

Съкращение	Описание на съкращението
AI	Artificial Intelligence (Изкуствен интелект) - Технологии за изкуствен интелект: AI_TTM, AI_TSR, AI_TNLG, AI_TIR, AI_TML, AI_TPA, AI_TAR
CEFIC	- European Chemical Industry Council (Европейски съвет на химическа индустрия)
CRM система	- Customer relationship management (Управление на взаимоотношенията с клиенти)
DCS	- Distributed Control System (Разпределена система за управление)
DSL	- Digital Subscriber Line (Цифрова абонатна линия)
ERP система	- Enterprise Resource Planning (Планиране на корпоративните ресурси)
Mb/s, Gb/s	- скорост на изтегляне на интернет връзка
PLC	- Powerline Communication (комуникация по електроразпределителни мрежи)
SAP	- System Analysis Program Development
SDG (ЦУР)	- Sustainable Development Goals (Цели за устойчиво развитие)
STEM (СТЕМ)	- Science, Technology, Engineering and Mathematics (наука, технологии, инженерство и математика)
SusChem	- European Technology Platform for Sustainable Chemistry (Европейска технологична платформа за устойчива химия)
UNSTAD	- United Nations Conference on Trade and Development (Конференция на ООН за търговия и развитие)
A1	- Въпросник (A1), структурирано интервю на БСК
A2	- Онлайн анкета (A2) на БСК
B-1	- Онлайн анкета (B-1) на БСК
B-2	- Въпросник (B-2), структурирано интервю на БСК
C-1	- Анкета (C-1) на БСК
БСК	- Българска стопанска камара – Съюз на българския бизнес
ВУЗ	- Висши учебни заведения
ЕК	- Европейска комисия
ЕИЗ	- Европейска икономическа зона
ЕС-27	- Европейски съюз (включени 27 страни от 2020 г., без Великобритания)
КИД-2008	- Класификация на икономическите дейности
КОДУ	- Карта за оценка на дигиталните умения
ИКТ / ИТ	- Информационни и комуникационни технологии / Информационни технологии

www.eufunds.bg

ИСС	- Икономически и социален съвет
ИРСА	- Индустриални роботизирани системи за управление
МСП	- Малки и средни предприятия
МТСП	- Министерство на труда и социалната политика
НИС	- Национален статистически институт
НЦОК	- Национален център за оценка на компетенциите
ООН	- Организация на обединените нации
ОП	- Оперативна програма
СИФ	- Световен икономически форум (World Economic Forum (WEF))

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 икономически дейности/поддейности. 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

- ✚ Да 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 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.
-

1.4. 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

Статистическите данни се събират и обработват от Националния статистически институт¹ общо за „Хотелиерство и Ресторантьорство“, след което се предоставят на Евростат. Това е значима причина при изготвяне на настоящия анализ, голяма част от публичните данни само за сектор „Ресторантьорство“ да не могат да бъдат отделени от общата публична статистическа информация.

¹ Национален статистически институт, <https://nsi.bg/bg>

Основни икономически показатели (по структурна бизнес статистика за „Хотелиерство и ресторантьорство“ от „Desk Research“ за 2019 година (публикувани на 20.11.2020 година), са следните:

- Брой предприятия за 2019 година – 27316 предприятия;
- Чуждестранни преки инвестиции в предприятията от нефинансовия сектор към 31.12.2020 година 448886.3 хиляди евро;
- Заети лица за 2019 година – 152658 заети лица;
- Произведена продукция за 2019 година - 4584478 хиляди лева;
- Оборот за 2019 година - 5649831 хиляди лева;
- Добавена стойност по факторни разходи – 2104615 хиляди лева;
- Разходи за възнаграждения – 1143181 хиляди лева;
- Разходи за персонала- 1341353 хиляди лева;
- Покупки на стоки и услуги – 3796311 хиляди лева.

Най-нископлатени са били наетите лица в икономическите дейности:

- „Хотелиерство и ресторантьорство“ - 935 лева;
- „Други дейности“ - 1 044 лева;
- „Селско, горско и рибно стопанство“ - 1 122 лева.

Спрямо края на третото тримесечие на 2021 г. най-голямо намаление на наетите лица се наблюдава в икономическата дейност „Хотелиерство и ресторантьорство“ - с 10.2%. В края на декември 2021 г. в сравнение с края на декември 2020 г. се наблюдава увеличение на наетите лица в сектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ - с 8 хиляди.

През четвъртото тримесечие на 2021 г. средната месечна работна заплата е 1 612 лв. и нараства спрямо третото тримесечие на 2021 г. с 6.1%. Намаление на заплатите е регистрирано в дейност „Хотелиерство и ресторантьорство“ - с 0.5%. През четвъртото тримесечие на 2021 г. средната месечна работна заплата нараства за страната с 12.2% спрямо четвъртото тримесечие на 2020 г., като за сектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ е с 18.8%. Най-нископлатени през четвъртото тримесечие на 2021 г. са в сектор „Хотелиерство и ресторантьорство“ - 935 лева. Нивото на обявите за работа достига това от периода преди COVID-19.

След преглед и ползвайки идеи от различни публични статии²³⁴⁵ в Интернет и различни социални мрежи, изведохме следните теоретични формулировки: Хотелиерството е първична и основна туристическа дейност, докато ресторантьорството не е чисто туристическа дейност,

² Списание ХИ&Т - Профилът на ресторанта на бъдещето - дигитален и силно персонализиран.html
<https://www.hit-bg.com/index.php/aktzenti/5898D>

³ Тенденции в ресторанта през 2021 - CHEF & GASTRO.htm

⁴ Трансформиране на бизнес по време на криза Респект консулт Респект Консулт.htm

⁵ SME Strategy BG 8DEC 2020_2, 3.pdf

предназначена както за туристите, така и за местните потребители. Тези, които са създадени с цел да обслужват туристи, са първични и вторични туристически предприятия.

Ресторантьорството не е пряко свързано с ресурсите. Установява се там, където има търсене. Ресторантьорството е стопанска дейност, за която са валидни всички принципи на икономическата активност. Този цикъл е свързан с финансови проблеми, нощен труд, безопасност на труда и т.н.

Ресторантьорството е единствената дейност в туризма, където се реализира реален материален продукт - кулинарият. Ресторантьорството е обект на по-малко изследвания и проучвания като цяло. Използват се традиционни и съвременни методи за проучване на търсенето (интервюта, анкети, сегментиране на пазара).

Ресторантьорството е една от трите основни туристически дейности и заедно с хотелиерството и туристическия транспорт е важна дейност за туристическия сектор. Определя се като стопанска дейност, в която се осъществяват дейности като производство, реализация и потребление. Ресторантьорството е производствена дейност и чрез продукта на ресторанта се осигурява комплексност на хотелиерството и туризма.

Разгледано самостоятелно Ресторантьорството е сложна система, която има три подсистеми: Организация на производството, Реализация и Потребление. Ресторантьорството осъществява връзка с други системи и се отразява на развитието им.

Ресторантьорството участва значително във формирането на вътрешния брутен продукт на страната. Необходимо е да се отбележи, че Ресторантьорството е дейност, която е следствие на потребителската нагласа на обществото и се променя с промяната на търсенето.

Според Закона за туризма Ресторантьорството е предоставяне на туристически услуги във всички видове и категоризирани по закона Заведения за хранене и развлечение.

Първите сведения за организирано извъндомашно хранене датират от древен Египет. Съществено развитие се отбелязва по време на Римската Империя. От 15 век датират първите заведения за хранене. От 17 век датира включването на определен брой ястия в едно меню, описани в реда, в които ще бъдат поднесени, както и предварително зареждане на прибори и инвентар. развитието на Ресторантьорството е непрекъснат процес на общо и организирано хранене. Извъндомашното хранене може да се раздели на различни групи. Интерес в настоящия анализ представлява търговското извъндомашно хранене. Към него се отнасят заведения, които са общо достъпни и задоволяват потребности на обществото от хранене и развлечение. Тези заведения съществуват само ако реализират печалба.

Между различните форми на извъндомашното хранене има много общо и много съществени различия. Общото между различните форми е:

- Наличие на материална база;
- Наличие на финансови средства за осъществяване на дейността;
- Наличие на квалифициран и мотивиран персонал;
- Система за организация, управление и контрол;
- Наличие на оборудване, машини и инвентар.

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

Ползите от ресторантьорското хранене основно се проявява в следните направления:

- Социално значение - осигурява възможност за получаване на храна при различни обстоятелства – лица в командировка, заети работещи хора, нямащи отношение към приготвянето на храна лица и т.н.; осигурява възможността за социално общуване и контакти, създава чувство за повишен жизнен стандарт.

- Икономическо значение - изразява се в подобряване на инфраструктурата на района, осигуряване на работни места и приходи за общината и държавата, стимулира развитието на съпътстващите дейности и организации.

Публикуваните данни на сайта на Националния статистически институт са следните:

ТАБЛИЦА 1

ИНДЕКСИ НА ОБОРОТА В СЕКТОР "ХОТЕЛИЕРСТВО И РЕСТОРАНТЬОРСТВО" ПО ТЕКУЩИ ЦЕНИ - 2019 ГОДИНА					
Сезонно неизгладени данни					
					2015 г.=100
Икономически дейности	Евростат код	Тримесечия на 2019 година			
		I	II	III	IV
Общо	I	111,43	136,98	220,18	116,28
Хотелиерство	I55	88,31	131,69	279,44	90,89
Ресторантьорство	I56	128,13	140,81	177,39	134,61

ТАБЛИЦА 2

ИНДЕКСИ НА ОБОРОТА В СЕКТОР "ХОТЕЛИЕРСТВО И РЕСТОРАНТЬОРСТВО" ПО ТЕКУЩИ ЦЕНИ - 2020 ГОДИНА					
Сезонно неизгладени данни					
					2015 г.=100
Икономически дейности	Евростат код	Тримесечия на 2020 година			
		I	II	III	IV
Общо	I	101,30	53,87	159,16	78,33
Хотелиерство	I55	80,49	23,70	143,41	43,90
Ресторантьорство	I56	116,32	75,66	170,54	103,19

ТАБЛИЦА 3

www.eufunds.bg

ИНДЕКСИ НА ОБОРОТА В СЕКТОР "ХОТЕЛИЕРСТВО И РЕСТОРАНТЬОРСТВО" ПО ТЕКУЩИ ЦЕНИ - 2021 ГОДИНА

Сезонно неизгладени данни

2015 г.=100

Икономически дейности	Евростат код	Тримесечия на 2021 година			
		I	II	III	IV
Общо	I	68,51	123,69	229,00	
Хотелиерство	I55	52,96	73,45	236,30	
Ресторантьорство	I56	79,74	159,97	223,73	

ТАБЛИЦА 4

ИНДЕКСИ НА ОБОРОТА В СЕКТОР "ХОТЕЛИЕРСТВО И РЕСТОРАНТЬОРСТВО" ПО ТЕКУЩИ ЦЕНИ

Сезонно изгладени данни (2015 г. = 100)

Икономически дейности	Евростат код	Тримесечия на 2019 година				Тримесечия на 2020 година				Тримесечия на 2021 година			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Общо	I	146,10	146,13	145,97	143,61	131,64	57,54	107,81	97,4794	106,61	124,50	136,72	
Хотелиерство	I55	142,15	141,15	140,98	142,40	137,46	26,21	72,09	66,66	83,91	92,10	98,40	
Ресторантьорство	I56	158,08	142,64	141,61	142,53	144,67	76,58	137,74	106,552	97,22	156,17	173,70	

ТАБЛИЦА 5

ПРОЦЕНТНО ИЗМЕНЕНИЕ НА ИНДЕКСИТЕ НА ОБОРОТА В СЕКТОР "ХОТЕЛИЕРСТВО И РЕСТОРАНТЬОРСТВО" ПО ТЕКУЩИ ЦЕНИ (СПРЯМО ПРЕДХОДНОТО ТРИМЕСЕЧИЕ)

Сезонно изгладени данни

Икономически дейности	Евростат код	Тримесечия на 2019 година				Тримесечия на 2020 година				Тримесечия на 2021 година			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Общо	I	4,9	0,0	-0,1	-1,6	-8,3	-56,3	87,4	-9,6	9,4	16,8	9,8	
Хотелиерство	I55	2,7	-0,7	-0,1	1,0	-3,5	-80,9	175,1	-7,5	25,9	9,8	6,8	
Ресторантьорство	I56	15,4	-9,8	-0,7	0,6	1,5	-47,1	79,9	-22,6	-8,8	60,6	11,2	

www.eufunds.bg

ТАБЛИЦА 6

ИНДЕКСИ НА ОБОРОТА В СЕКТОР "ХОТЕЛИЕРСТВО И РЕСТОРАНТЪОРСТВО" ПО ТЕКУЩИ ЦЕНИ													
Календарно изгладени данни													
(2015 г. = 100)													
Икономически дейности	Евростат код	Тримесечия на 2019 година				Тримесечия на 2020 година				Тримесечия на 2021 година			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Общо	I	111,43	136,98	220,18	116,28	101,30	53,87	159,16	78,33	68,51	123,69	229,00	
Хотелиерство	I55	88,31	131,69	279,44	90,89	80,49	23,70	143,41	43,90	52,96	73,45	236,30	
Ресторантьорство	I56	128,13	140,81	177,39	134,61	116,32	75,66	170,54	103,19	79,74	159,97	223,73	

ТАБЛИЦА 7

ПРОЦЕНТНО ИЗМЕНЕНИЕ НА ИНДЕКСИТЕ НА ОБОРОТА В СЕКТОР "ХОТЕЛИЕРСТВО И РЕСТОРАНТЪОРСТВО" ПО ТЕКУЩИ ЦЕНИ (СПРЯМО СЪОТВЕТНОТО ТРИМЕСЕЧИЕ НА ПРЕДХОДНАТА ГОДИНА)													
Календарно изгладени данни													
Икономически дейности	Евростат код	Тримесечия на 2019 година				Тримесечия на 2020 година				Тримесечия на 2021 година			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Общо	I	15,7	6,8	3,7	7,4	-9,1	-60,7	-27,7	-32,6	-32,4	129,6	43,9	
Хотелиерство	I55	1,4	2,6	5,4	9,3	-8,9	-82,0	-48,7	-51,7	-34,2	209,9	64,8	
Ресторантьорство	I56	24,5	9,8	1,8	6,5	-9,2	-46,3	-3,9	-23,3	-31,4	111,4	31,2	

След изрично искане за целите на настоящия анализ, получихме от НСИ актуална информация, посочена по-долу:

ТАБЛИЦА 8

Наети лица по трудово правоотношение през 2020 година		
Икономическа дейност	Наети лица (среден годишен брой)	Средна брутна годишна заплата (левове)
Ресторантьорство	62086	7924

www.eufunds.bg

ТАБЛИЦА 9

ПОКАЗАТЕЛИ НА ОТЧЕТЕНИТЕ НЕФИНАНСОВИ ПРЕДПРИЯТИЯ ЗА РАЗДЕЛ 56 "РЕСТОРАНЬОРСТВО" ЗА 2020 ГОДИНА			
Икономически дейности по КИД-2008		Оборот	Чуждестранни преки инвестиции
Код	Наименование	Хиляди левове	хиляди евро
56	Ресторантьорство	2 562 998	41 586

ТАБЛИЦА 10

ГРУПИ ПРЕДПРИЯТИЯ СПОРЕД БРОЯ НА ЗАЕТИТЕ В ТЯХ ЛИЦА ЗА РАЗДЕЛ 56 "РЕСТОРАНЬОРСТВО" ЗА 2020 ГОДИНА				
Икономически дейности по КИД-2008		Групи	2020	
Код	Наименование		Брой предприятия	
		брой		
56	Ресторантьорство	Общо	20 493	
		0 - 9	18 974	
		10 - 49	1 428	
		50 - 249	84	
		250 +	7	

ТАБЛИЦА 11

ПОКАЗАТЕЛИ НА ОТЧЕТЕНИТЕ НЕФИНАНСОВИ ПРЕДПРИЯТИЯ ЗА РАЗДЕЛ 56 "РЕСТОРАНЬОРСТВО" ЗА 2020 ГОДИНА				
Икономически дейности по КИД-2008		Оборот	Търговско салдо - FOB/CIF	Чуждестранни преки инвестиции
Код	Наименование	Хиляди левове	Левове	хиляди евро
56	Ресторантьорство	2 562 998	-30 959 697	41 586

www.eufunds.bg

2.1.2. ПРОГНОЗИ ЗА РАЗВИТИЕ НА СЕКТОРА

Дигитални и интелигентни, такива ще са ресторантите на бъдещето. Дигитални менюта, интерактивни маси или плащане чрез мобилен апарат започват да се прилагат в много ресторанти и се оформят като необратима тенденция за близкото бъдеще.

Новите технологии навлизат дори и в най-традиционните сектори, а ресторантьорството не е изключение. Промените в начина на живот, мотивирани от ритъма на живот, силното проникване на смартфоните и приложенията, водят до постепенното навлизане на дигитализацията в ресторантьорството.

Това са част от заключенията на доклада⁶ Hacking, изготвен от Reimagine Food в сътрудничество с Makro, който гарантира, че технологичните промени имат потенциала да предизвикат резки обрати в основните аспекти на ресторанта, от управлението до гастрономическия опит. Например, социалните мрежи и платформи за онлайн резервация - инструменти, които през последните пет години са придобили огромна тежест в сектора чрез увеличаване на силата на привличане и създаване на нови критерии за решение: днес 70% от клиентите правят онлайн резервации за ресторантите.

Дигитализацията на ресторанта е съвременен начин да се свърже той с клиента. Този процес разширява гастрономическия опит, което води до три основни етапа: подбор, потребление и репутация. Или казано с други думи: преди, по време и след посещението на ресторанта. И всички тези етапи са еднакво важни. Без бутона „онлайн доставка“, даденият ресторант не би запазил челната си позиция сред клиентите и занаят. Отминаха дните, когато доставката вкъщи бе синоним единствено на пица или китайска храна.

Блокирането на дейността на ресторантьорския бизнес в момента е световен проблем, който не подминава и България. Прекратена е работата на ресторанти, които се намират в градските центрове, покрайнините и в големите търговски комплекси. Тези мерки принуждават много от собствениците да вземат решения за бъдещето на своя бизнес. Някои от тях наблягат на дигитализацията и онлайн поръчките, като променят търговските си навици и се опитват да задържат клиентите си.

Ресторантите доставят от приготвената си храна директно по домовете на хората чрез платформите за доставка. Те трябва да бъдат гъвкави. Дигитализацията на доставките вече не е лукс, а необходимост.

Основното предизвикателство пред представителите на традиционния ресторантьорски бизнес е да изградят надеждни дигитални канали, за да достигнат до своите клиенти. Дигиталното присъствие на бизнеса вече не е екстра за онези, които искат да изглеждат по-креативни. За кратко време от екзотична екстра, дигиталният образ на бизнеса се превърна в основен фактор за оцеляване.

Електронният сектор е все още сравнително недоразвит, което обуславя необходимостта от преход към дигитализация за повечето традиционни бизнеси.

⁶ Доклад Hacking, изготвен от Reimagine Food в сътрудничество с Makro, <https://www.fortinet.com/resources/cyberglossary/what-is-hacking>

Дигитализацията на бизнеса обхваща начина, по който организациите съхраняват, анализират и управляват данни. Преминаването от хартиени носители към дигитални източници на информация само по себе си е особено предизвикателство, но също така е едва първата стъпка. Бъдещето е на свят, в който всичко е свързано посредством Интернет и се осъществява обмен на информация. Именно данните и изградената от тях информация са свързващото звено между компютри, машини и хора.

С напредъка в технологията вече е възможно бързото пренасяне на големи обеми от данни. Това създава подходящата среда за развитие на успешна бизнес - дигитализация. Освен инфраструктурата, подготовката на индивидуалните бизнеси също е от особено значение за успеха на този процес.

В близко бъдеще изкуственият интелект, роботиката и големите база данни ще се използват масово в ресторантите, позволявайки персонализирането на менютата, основани, например на базата на хранителните нужди на всеки клиент, прогнозира в това отношение Мариус Роблес от CEO Reimagine Food. Въпреки това, технологичните иновации не означават изчезването на традиционните ресторанти. Според него, в бъдеще ще съжителстват трите основни типа ресторанти, обхващащи различните нужди на потребителите:

- Смарт ресторантите, където ще се изследват резултатите от многоизмерната перспектива, с висок технологичен компонент, и където кухнята ще бъдат свързани с обичайните си доставчици.

- Здравословните и wellness ресторанти, които ще са изключително функционални и с ясен фокус върху персонализацията.

- Ресторантите за отдых, където целта ще е клиентът най-вече да се отпусне и отпочине.

Това, което не подлежи на съмнение е, че ресторантът на бъдещето ще бъде цифров и интелигентен. Вече няма да са достатъчни качествените продукти и атрактивните ястия.

Според публикациите на Агенцията по заетостта⁷ през месец април продължава положителната тенденция на ръст при обявите за работа. Броят им е нараснал с 21% спрямо предходния месец и с цели 155% спрямо същия период през 2020 г. Така нивото на обявите за работа достига това от периода преди корона кризата в България.

Причини за това са адаптацията на бизнеса към работа в условията на COVID-19, възстановените дейности на обектите за хранене и развлечения, приближаващият туристически сезон и не на последно място, продължаващият икономически ръст в редица сектори (ИТ, Outsourcing, Търговия и продажби и др.)

Първият етап включва генериране на идеи и разработване на концепция за маркетингово проучване, планиране и финансиране на ресторантьорския продукт и избор на местоположение на заведението за хранене, определяне на капацитета му, създаване на атрактивно меню, организиране на продажбите и изготвяне на прогноза за развитие.

⁷ Агенция по заетостта, <https://www.az.government.bg/>

На втория етап се осъществява проектиране на дизайна на търговската зала (успоредно с подбора на строителни материали и аксесоари се конкретизира метода на строителство, както и се избира обзавеждане) и планировка и определяне на работните места.

Третият етап включва организация на производството, обслужването и технологията като част от проектирането.

Четвъртият етап включва определяне на подхода за ценообразуване.

Бъдещето на труда придава голямо значение на управители в сектора на хотелиерството и ресторантьорството. Прогнозата за уменията, разработена от Cedefop⁸, ни дава възможност да си представим как би изглеждал светът на труда след 10 години чрез прогнози на бъдещите тенденции в областта на заетостта. Правилно е да разглеждаме потенциалните предизвикателства и промените, пред които са изправени някои професии в периода до 2030 г.

През 2018 г. в сектора на хотелиерството и ресторантьорство и в сектора на търговията на дребно като управители са били наети около 4,2 млн. души.

Най-важните задачи и умения за служителите в тези сектори са автономност, креативност и способност за намиране на решения, а също способност за обслужване и полагане на грижи. Управителите в областта са наети предимно в търговията на едро и търговията на дребно (35 %), както и в настаняването и кетъринга (32 %). Профилът на квалификациите за управители в сектора на хотелиерството и ресторантьорството не се очаква да се промени значително в бъдеще.

Основните задачи и умения са изброени по-долу, според цялостното им значение:

- Автономност;
- Обслужване и полагане на грижи;
- Креативност и способност за намиране на решения;
- Продажби и влияние;
- Управление и координиране;
- Събиране и оценка на информация;
- Грамотност;
- Използване на ИКТ;
- Преподаване, обучение и наставничество;
- Рутинна;
- Математически познания;
- Работа в екип;
- Сръчност;

⁸ Cedefop, <https://www.cedefop.europa.eu/en>

- Сила;
- Използване на машини.

Очаква се процентът на специалистите с високо ниво на квалификации в тази област да се увеличи от 35% през 2018 г. на 41% през 2030 г. Процентът на специалистите с ниско ниво на квалификации в тази област вероятно ще намалее от 22% през 2018 г. на 18% през 2030 г.

Управителите в сектора на ресторантьорството управляват заведения, предоставящи пряко услуги на обществеността, и ръководят организации, които са твърде малки, за да имат йерархия на управлението. Съответно, в сравнение с управителите в по-специализирани и технически сектори, те имат нужда от умения, които в по-голяма степен са ориентирани към обществеността. Факторите на промяна, които ще определят основните тенденции в уменията, необходими за тази професия, са следните:

- Ново поколение служители с различни изисквания и очаквания. Младите хора са израснали в свързан свят и затова ценят смесването на работата и личния живот. Те очакват също по-бързо и по-лесно достъпно общуване с висококвалифициран персонал, което ще изисква нов, по-гъвкав подход към управлението.
- Застаряването на населението в ЕС създава проблеми с наемането на работна ръка за управителите. След като се пенсионира управителите с опит, може също да възникнат празноти на самите ръководни длъжности.
- Усъвършенствани умения в областта на управлението на данни, критичния анализ, уеб и други области, свързани с технологиите, както и стратегическо планиране са недостатъчно развити или в някои случаи липсват. А те ще бъдат важни за управителите в бъдеще.
- Увеличаването на дейността на предприятията чрез различни канали, например електронна търговия/ електронни резервации и маркетинг, ще наложи нови изисквания за управителите в сектора на ресторантьорството. Те ще трябва да са способни да работят с исканията на клиентите, подадени чрез тези нови канали, и да осигуряват обучения и повишаване на квалификациите на персонала.
- Променящите се правни и регулаторни рамки изискват управителите да разбират добре законовите и подзаконовите разпоредби (напр. трудово законодателство и законодателство в областта на хигиената и грижите за храните) и да са способни да работят съобразно тези рамки. Управителите ще трябва да са способни да ръководят екипите си при условия на потенциално голям оборот на служители.

Как могат да бъдат удовлетворени нуждите от тези умения? Потенциалните кандидати за длъжността на управител трябва да бъдат идентифицирани на ранен етап и да бъдат включени в подходяща програма за развитие на умения. Развитието на основни умения за управление и ръководство изисква основно обучение по управление, което може да бъде проведено в организацията или от външни доставчици. Такива умения могат да бъдат изградени също на работното място и подобрени чрез система за наставничество или обмен на опит на работното

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

място. Освен това предприятията трябва да предоставят обучения за ръководството относно значими технологически развития в своя сектор.

Съответните национални органи също могат да допринесат за развитието на управленски умения, като предоставят финансиране за подпомагане на МСП, особено в областта на предприемачеството и нуждите от нови умения. Що се отнася до застаряващата работна ръка, вниманието трябва да се насочи към предоставяне на обучение относно прехвърлянето на ръководни функции и укрепването на управлението на човешките ресурси.

2.1.3. ОЧАКВАНИЯ ЗА ПРОМЯНА В ТЪРСЕНИТЕ ДИГИТАЛНИ УМЕНИЯ

В настоящия раздел са разгледани очакванията за промяна в търсените дигитални умения в контекста на: основни фактори, влияещи върху състоянието и развитието на човешките ресурси (демографски особености, квалификация на работната сила, в т.ч. необходими дигитални умения, дефицити и потребност от нови умения, нови работни места и нови професии, настоящи и бъдещи дефицити на професии/длъжности и квалификации).

Съвременната икономическа среда осигурява постоянно увеличаване на сложността и предизвикателствата в управлението на бизнеса. Промените, които оказват влияние върху компаниите и техните процеси на вземане на решения, водят до многократни корекции на управленските концепции и адаптиране на взетите решения от самата организация към предизвикателствата и непрекъснатите промени, които наблюдаваме през последните години и десетилетия.

Тези промени създават предизвикателства в различните области на икономиката. За да остане успешен един бизнес в динамично променящата се и сложна бизнес среда, трябва да определи дългосрочен, както и средносрочен и краткосрочен план по отношение на всички негови дейности. Това показва все още растящото значение на интелектуалния и човешкия капитал и начина на управление на този важен ресурс за организациите. За да бъдат успешни, те трябва да имат вяра в хората, отговарящи за цифровите активи и информацията, която предоставят.

Четвъртата индустриална революция сега е ползването на Интернет в световен мащаб. Тази нова адаптивност става възможна чрез детайли и средства за производство, които са свързани в цифрова мрежа и следователно са в състояние да комуникират. Така ИТ секторът стана пример за постиженията на един бизнес с високи стандарти на работа.

Ковид кризата накара работодателите да бъдат по-гъвкави и пред риска от отлив на клиенти отстъпиха пред новите технологии. Използването на дигитални технологии е промяна на стар бизнес модел и осигуряване на нови възможности за приходи. Дигитализацията е в основата на новото технологично развитие на бизнеса от всички икономически сектори. Предпоставки за дигитализацията на ресторантьорския бизнес е използването на ИКТ и наличието на човешки капитал с добре развити умения в областта на ИКТ, наличие на аналитични умения, специфични професионални умения и др.

Дигитализацията на дейностите изисква ускорено прилагане на иновативни, технологични и дигитални решения в бизнеса. Растежът в бъдеще ще се очертава от технологии, автоматизация

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

и цифровизация в обществения и стопанския живот чрез сериозни инвестиции в нови бизнес модели, нови продукти, нови решения. Дигиталната свързаност ще създаде нови професии и нови работни места. Нарастващото сътрудничество между човек и машина ще изисква прилагането на гъвкави подходи в управлението, подготовката и мотивирането на хората в организацията. Важна е ролята на човешкия фактор и дигитализиращите се и дигитализирани дейности. Успехът на този процес зависи от условията и средата за творческо решаване на бизнес задачи с акцент върху бързината на действие, създаване на атмосфера на доверие, подкрепа, екипна работа и взаимодействие между хора с различна професионална подготовка.

В становище на Икономическия социален съвет⁹ се обръща специално внимание на актуално изследване на БСК, свързано с въздействието на дигитализацията и технологиите върху различните поколения. Разликата в поколенията оказва влияние върху професионалното развитие и производителността на труд, тъй като всяко поколение съставлява определен процент от работната сила на страната. При формиране на обучителни програми за дигитални умения на населението е необходимо да се вземе под внимание, че различните поколения имат различни изисквания, разбирания и начин на възприемане на информацията. Икономическият социален съвет застъпва тезата, че отчитаните възрастови различия при изготвяне на обучителни дейности, са необходими за постигането на най-добри обучителни резултати. Икономическият социален съвет счита, че мащабът на възрастно население с потенциал за повишаване на квалификацията и за придобиване на нова квалификация изисква незабавни действия от страна на правителството, работодателите, социалните партньори и представителите на гражданското общество, като едно от основните предизвикателства е голямата разнородност на нискоквалифицираните възрастни, които могат да имат много различни потребности и характеристики.

Един от най-важните показатели, който ще влияе пряко върху качеството на работната сила в условията на развитие на дигиталната икономика, е делът на хората на възраст 16 – 74 години с основни дигитални умения. Последните данни на Индекса за навлизането на дигиталните технологии в икономиката и обществото, DESI 2020 отреждат незавидната последна позиция на България сред страните от ЕС -27.

Програмата за международно оценяване на функционалната грамотност на 15-годишните ученици (PISA) е един от най-важните източници на информация за състоянието на българското образование в ситуацията на глобална икономика и трудов пазар. Голямата разлика между дела на учениците с резултати под критичното второ ниво в България и средния за страните от ЕС дял за 2018 г. (приблизително 25.4% по четене, 22% по математика и 24.9% по природни науки) потвърждава запазването на негативната и тревожна картина на качеството на образованието в България и потребността от промени в учебните програми, методите на преподаване и организацията на учебния процес. И в трите изследвани области делът на българските ученици с ниски постижения остава трайно един от най-високите в ЕС.

Равнището на заетост на населението на възраст 20-64 години непрекъснато се повишава през периода 2013-2019 г., като само през 2020 г. намалява под въздействието на основния фактор – пандемията от COVID-19. Данните показват сравнително добро равнище на заетост в

⁹ Икономически социален съвет, <https://esc.bg/>

България, което е по-високо с 1 процентен пункт над средното на страните от ЕС 27. Това постижение е благоприятна предпоставка за възстановяване на заетостта в България в периода след пандемията в условията на нарастващо търсене на работна сила. Данните показват, че кризисната обстановка е повлияла най-негативно на заетостта на нискоквалифицираните и най-малко на заетостта сред лицата с висше образование.

Избухването на пандемията от COVID-19 доведе до безпрецедентни последици за нашите икономики и общества. Мерките за социално дистанциране, прилагани за ограничаване на разпространението на вируса, засягат сериозно пазарите на труда, както по отношение на загубата на работни места, така и по отношение на новата организация на труда чрез нови технологии и дигитални средства. По-важно от всякога е да се гарантира, че всеки възрастен има възможност през целия си живот да актуализира настоящите си умения и да придобива нови умения, които да му помогнат да се ориентира в несигурните времена и да се развива благоприятно в живота и кариерата си. Отправна точка към успеха на тази трансформация в полза на европейската икономика и европейското общество е стратегическият документ¹⁰ „Европа, готова за цифровата ера“. Той представлява визията и направленията за цифрова трансформация на Европа до 2030 г. В отговор на европейската стратегия Министерският съвет прие през м. юли 2020 г. документа¹¹ „Цифрова трансформация на България за периода 2020-2030 г.“ с цели на политиката за периода до 2030 г.

Ползвайки статията¹² „Силата на електронното меню в ресторантьорството и хотелиерството“ от Йордан Попов от Hospitality professional and IT company CEO, предлагаме няколко примера за дигитализация в сферата на Ресторантьорството:

- Електронно меню

В днешно време все по-често се повдига въпросът за дигитализацията на менюто, в ресторанта, в руум сървиза, на плажа, в СПА центъра. Все повече ресторантьори се замислят върху вариантите за дигитализация на менютата и са готови да инвестират в такива проекти.

Основната причина е, че дигитализацията на класическото меню позволява на ресторантьорите да презентират по един качествено различен и по-интересен начин своите ястия. Когато един ресторант е въвел електронно меню за своите гости, това е ясен признак за иновативност, находчивост и специално отношение към клиентите.

Електронното меню има множество предимства пред класическото. Някои от тях са:

- По-добра презентация. Електронното меню позволява презентацията на ястията да бъде интерактивна, детайлна и изящна. В електронното меню ресторантьорът има възможност да изложи снимка на всяко едно ястие, да добави и промени, по всяко време, всеки един артикул.

¹⁰ Стратегически документ „Европа, готова за цифровата ера“, https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age_bg

¹¹ Цифрова трансформация на България за периода 2020-2030 г., Министерски съвет на Република България, юли 2020 г., <https://ssibg.org/cifrova-transformacija-na-balgarija-za-perioda-2020-2030-g>

¹² Попов, Йордан, „Силата на електронното меню в ресторантьорството и хотелиерството“, QUICK ORDERS, <https://quickorders.net/bg/Blog/Article/restaurant-digital-menu-power-hospitality-hotels>

Да променя цените, разположението на групите, описанието на артикулите, превода, презентацията, без да трие и пише, или да печата нови страници.

- Винаги актуално. Електронното меню може да бъде променяно по всяко време. Добавянето на нови артикули, промяната на съществуващи и смяната на цената става мигновено и лесно. При класическото меню тези действия са обвързани с промени, които изискват доста време и генерират разходи. Дизайн, предпечатна подготовка, печат, лепене - все действия, които не можете да извършите сами и изискват използването на професионални услуги. Струват пари, организация и ценно време.

- Иновативност. Технологиите и дигитализацията отдавна са част от нашето битие. Рекламата и презентацията не са това, което бяха преди 10 години. Дигитализацията на менютата е крачката, която ще даде на иновативно мислещите ресторанти голямо предимство пред консервативната им конкуренция.

- Повишаване на производителността. Трудно е да се постигне ръст в производителността с повишаване на човешкия ресурс, то тогава трябва да се прибегне към технологична иновация. Такава иновация в конкретния случай би била, да се даде възможност на клиентите самостоятелно да направят своя информиран избор и да поръчат директно, с минимална намеса на сервитьор.

- Система за повикване

Ако се въведе технология, с която клиентът може да повиква сервитьор във всеки един момент, когато му е нужен, това ще съкрати чакането и ще намали тичането на персонала. Тази технология дава възможност клиентът директно, с две докосвания на екрана на телефона си, да повика сервитьора. В България вече има такива интелигентни решения, като Quick Orders например, които правят това възможно.

- Система за директни поръчки:

В случай че има желание нещата с чакането и тичането да бъдат сведени до минимум и сме достатъчно иновативни и напредничави, ще се осмелим да въведем система, която да позволява клиентът да поръчва директно. В много ресторанти по света това се прилага и определено е бъдещето на À la card обслужването. Тези технологии са удобни и много клиенти харесват ресторанти, които им ги предоставят.

- Напълно функционална POS система

Добрата POS система е и сигурна, и гъвкава при плащанията. Освен това тя прави разделянето на сметката лесно, вместо да се налага клиентите да смятат кой колко трябва да плати. Ресторантите трябва да могат да предложат различни варианти за плащане – кредитни и дебитни карти, ваучери и промоционални кодове, пари в брой или други – и правилната POS система го позволява.

За целта на изследването бяха проведени структурирани интервюта (Анкета-1) и онлайн анкети (Анкета-2) с представители на водещи предприятия в сектора.

В анкетата са използвани въпроси от проучване за нивото на дигитализацията в България, осъществено съвместно от Siemens България и Германско-българската индустриално търговска

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

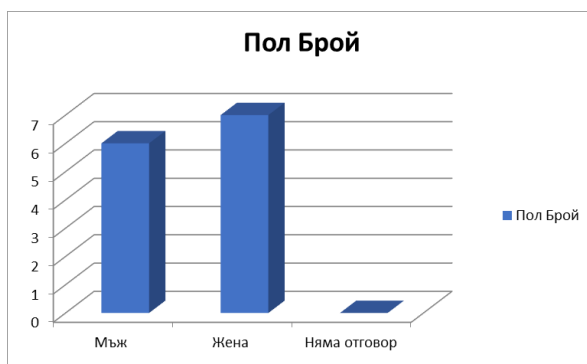
камара в периода юни-юли 2021 г. Респондентите, отговорили на Анкета-1 и участвали в интервю “лице в лице” имат следните характеристики:

Респондентите, попълнили Анкета-1, са следните:

ТАБЛИЦА 12

Пол	Брой	Percentage
Отговор		
Мъж	6	46.15%
Жена	7	53.85%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 1

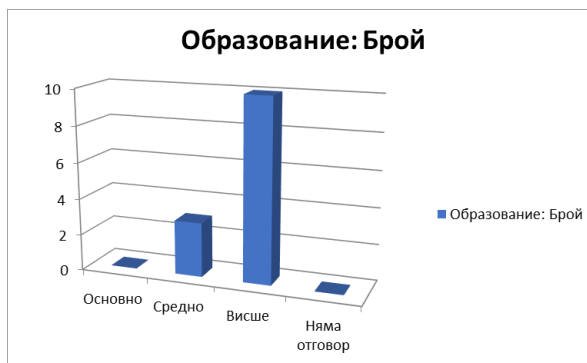


Анкета-1

ТАБЛИЦА 13

Образование:	Брой	Percentage
Отговор		
Основно	0	0.00%
Средно	3	23.08%
Висше	10	76.92%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 2



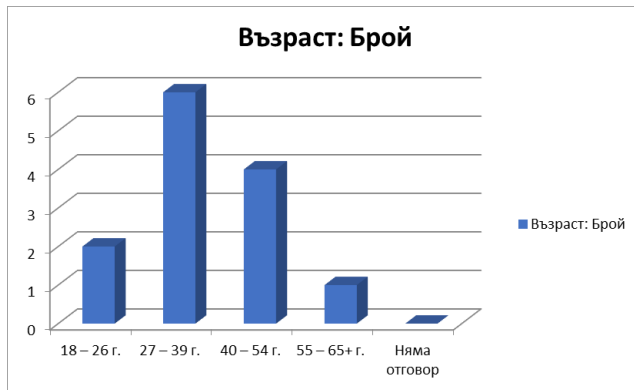
www.eufunds.bg

Анкета - 1

ТАБЛИЦА 14

Възраст: Отговор	Брой	Percentage
18 – 26 г.	2	15.38%
27 – 39 г.	6	46.15%
40 – 54 г.	4	30.77%
55 – 65+ г.	1	7.69%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 3



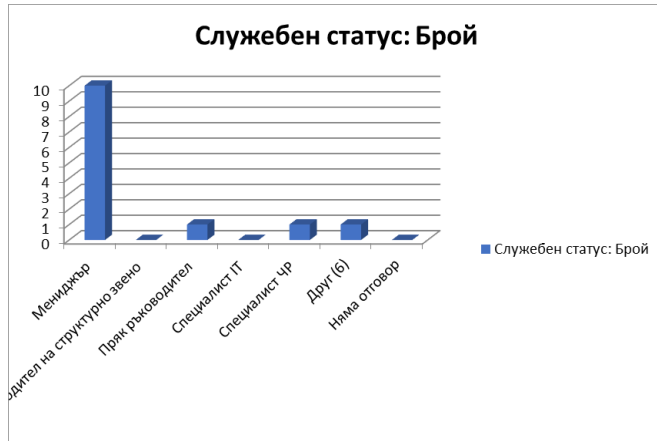
Анкета - 1

ТАБЛИЦА 15

Служебен статус: Отговор	Брой	Percentage
Мениджър	10	76.92%
Ръководител на структурно звено	0	0.00%
Пряк ръководител	1	7.69%
Специалист ИТ	0	0.00%
Специалист ЧР	1	7.69%
Друг (6)	1	7.69%
Няма отговор	0	0.00%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 4



Анкета - 1

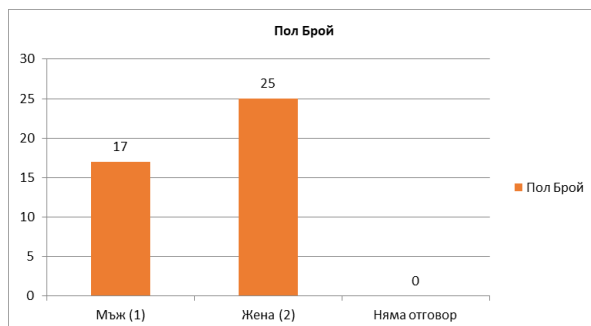
Попълнителите Анкета-1 и взели участие в структурираното интервю са предимно служителите на управленски позиции, 10 от отговорилите са мениджъри и един е посочил, че е пряк ръководител. Преобладават жените, които са попълнили анкетата и са участвали в интервюта. Прави силно впечатление, че основните участници са най-много в групата от 27 до 39-годишна възраст. Респондентите са само със средно и с висше образование, като тези с висше образование са 10 лица, тоест значително надвишават участниците със средно образование.

Респондентите, попълнили Анкета-2 са следните:

ТАБЛИЦА 16

Пол	Брой	Percentage
Отговор		
Мъж (1)	17	40.48%
Жена (2)	25	59.52%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 5

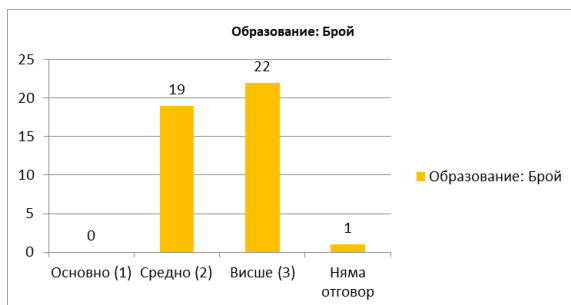


Анкета - 2

ТАБЛИЦА 17

Образование:		
Отговор	Брой	Percentage
Основно (1)	0	0.00%
Средно (2)	19	45.24%
Висше (3)	22	52.38%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 6

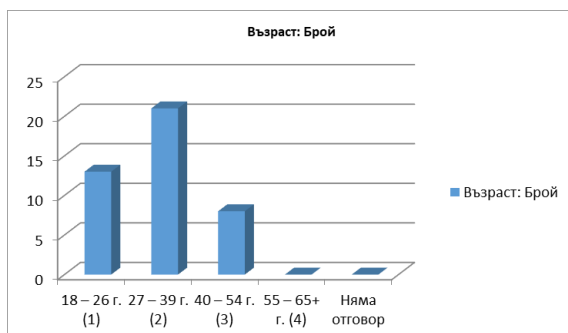


Анкета - 2

ТАБЛИЦА 18

Възраст:		
Отговор	Брой	Percentage
18 – 26 г. (1)	13	30.95%
27 – 39 г. (2)	21	50.00%
40 – 54 г. (3)	8	19.05%
55 – 65+ г. (4)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 7

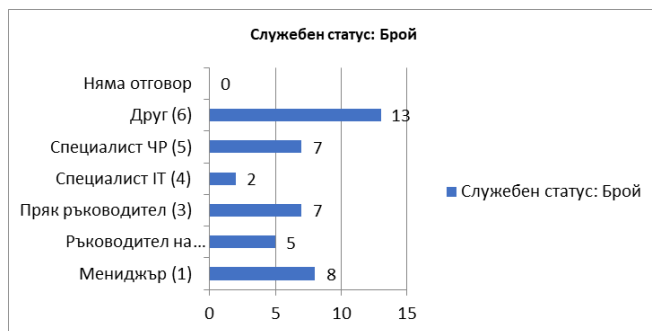


Анкета - 2

ТАБЛИЦА 19

Служебен статус:	Брой	Percentage
Отговор		
Мениджър (1)	8	19.05%
Ръководител на структурно звено (2)	5	11.90%
Пряк ръководител (3)	7	16.67%
Специалист ИТ (4)	2	4.76%
Специалист ЧР (5)	7	16.67%
Друг (6)	13	30.95%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 8



Анкета - 2

Попълнените Анкета-2 са служители на различни позиции в сектора. Жените, попълнили анкетата са повече от мъжете. Прави впечатление, че основните участници са до 39-годишна възраст. Респондентите са само със средно и с висше образование, разпределени поравно.

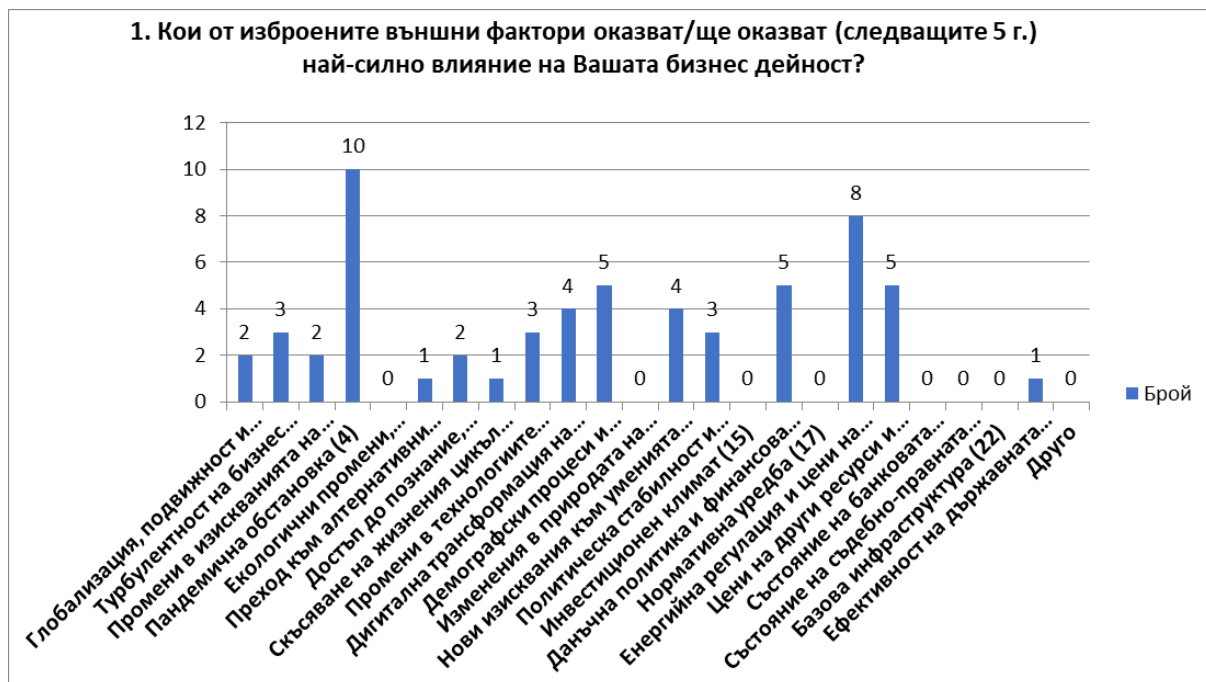
При проведените по проекта анкети бяха идентифицирани следните резултати:

Респондентите, отговарящи писмено на Анкета-1 дават отговори на въпрос 1 „Кои от изброените външни фактори оказват/ще оказват (следващите 5 г.) най-силно влияние на Вашата бизнес дейност?“, посочени в следната таблица:

ТАБЛИЦА 20

Отговор	Брой	Percentage
1. Кои от изброените външни фактори оказват/ще оказват (следващите 5 г.) най-силно влияние на Вашата бизнес дейност? Моля, посочете до пет отговора!		
Глобализация, подвижност и взаимосвързаност на бизнес средата (1)	2	15.38%
Турбулентност на бизнес средата (непредвидимост и несигурност) (2)	3	23.08%
Промени в изискванията на потребителите (3)	2	15.38%
Пандемична обстановка (4)	10	76.92%
Екологични промени, екологични изисквания (5)	0	0.00%
Преход към алтернативни източници на ресурси и развитие на кръгова икономика (6)	1	7.69%
Достъп до познание, икономика на знанието и иновациите, интелигентна конкуренция (7)	2	15.38%
Скъсяване на жизнения цикъл на продуктите/услугите (8)	1	7.69%
Промени в технологиите (нарастваща роля на новите технологии) (9)	3	23.08%
Дигитална трансформация на бизнеса (10)	4	30.77%
Демографски процеси и състояние на пазара на труда (11)	5	38.46%
Изменения в природата на работата (12)	0	0.00%
Нови изисквания към уменията и качествата на работната сила (13)	4	30.77%
Политическа стабилност и икономическа политика на държавата (14)	3	23.08%
Инвестиционен климат (15)	0	0.00%
Данъчна политика и финансова регулация от страна на държавата (16)	5	38.46%
Нормативна уредба (17)	0	0.00%
Енергийна регулация и цени на енергията (18)	8	61.54%
Цени на други ресурси и суровини за бизнеса (19)	5	38.46%
Състояние на банковата система (20)	0	0.00%
Състояние на съдебно-правната система (21)	0	0.00%
Базова инфраструктура (22)	0	0.00%
Ефективност на държавната администрация (23)	1	7.69%

ФИГУРА 9



Въпрос 1, Анкета - 1

www.eufunds.bg

Очаквано най-много респонденти отговарят, че влияние върху дейността им оказва и очакват да продължи да оказва пандемията от COVID 19 (76,92%). На второ място посочват енергийната регулация и цените на енергията (61,54%). Очаквано в отговорите не фигурират екологичните промени и екологичните изисквания, инвестиционен климат, измененията в природата на работата, нормативната уредба, състоянието на банковата система, състоянието на съдебно-правната система и базовата инфраструктура. Спецификата на сектор „Ресторантьорство“ се влияе предимно от начина на живот на населението и в по-малка степен от външни политически фактори.

Поради естеството на сектора най-сериозна влияние оказват преките и най-силно действащи към момента заплахи и пречещи на работата фактори. Много е вероятно в следващ период и промяна на събитията в обществен и световен мащаб тези фактори да претърпят значителни промени.

При попълване на отговори на Въпрос 10 в Анкета – 1, относно потребностите от кадри, бяха получени следните отговори:

ТАБЛИЦА 21

Отговор	Брой	Percentage
10. От какъв тип кадри в сферата на дигитализацията на процесите и технологиите смятате, че ще се нуждаете през следващите години? Възможен е повече от един отговор.		
Специалисти Индустрия 4.0 автоматизация на производството (1)	1	7.69%
Хардуерни инженери (2)	1	7.69%
Компютърни инженери и техници (3)	4	30.77%
Техници компютърни мрежи (4)	5	38.46%
Техници клиентска поддръжка (5)	2	15.38%
Бизнес анализатори (6)	7	53.85%
Специалисти BigSmart data и разширени анализи (7)	2	15.38%
Специалисти облачни изчисления (8)	1	7.69%
Специалисти разработване и интеграция на мобилни приложения (9)	7	53.85%
Специалисти дигитален маркетинг (10)	7	53.85%
Инженери по технически продажби (11)	1	7.69%
Специалисти концептуално планиране и внедряване (12)	1	7.69%
Специалисти развитие на дигитални бизнес модели и услуги (13)	3	23.08%
Специалисти киберфизични системи (14)	0	0.00%
Анализатори на компютърни системи (15)	3	23.08%
Мениджъри информационни технологии (16)	8	61.54%
Администратори на база данни (Database Administrator) (17)	2	15.38%
Мрежови администратори (Network Administrator) (18)	3	23.08%
Системни администратори (19)	6	46.15%
Архитекти на данни (Data Architect) (20)	1	7.69%
Специалисти симулации (21)	1	7.69%
QA тестери (22)	1	7.69%
Анализатори информационна сигурност (23)	1	7.69%
Специалисти 3D принтиране (24)	0	0.00%
DevOps инженери (25)	0	0.00%

наблегне в основното образование за усвояване на елементарни дигитални умения; повече изследване, за да се открие потребността от дигитални умения; необходимо е създаването на курсове и лекции относно дигитализацията. Респондентите посочват, че хора от по-старото поколение се затрудняват с новите технологии и имат нужда някой да ги въведе как функционират и какви са ползите от тях; препоръчват да се минава през определени курсове, за да се усъвършенства дигиталната компетентност; респондентите посочва, че няма нужда от държавно отношение относно дигиталната компетентност, а по-скоро по-добра връзка с Интернет и по-добре разработено оборудване; повече насърчителни мерки от страна на държавата към фирмите; съфинансиране на менторите и коуч партньорите в предприятията от страна на държавата; субсидиране за допълнително обучение на персонала; държавата да прилага повече насърчителни програми за дигитализация на фирмите; насърчителни мерки от страна на държавата и финансова помощ; подпомагане от страна на държавата за менторите; отпускане на европейски средства в помощ на бизнеса за фирмите, които имат желание и необходимост от повишаване на дигиталната компетентност на работната сила.

Горните предложения и мнения не ангажират авторите на анализа, на илюстрират пряко вижданията и идеите не представителите на сектора.

2.1.4. ИЗВОДИ ОТНОСНО НАСТОЯЩИТЕ И БЪДЕЩИ ДЕФИЦИТИ НА ПРОФЕСИИ

Направените изводи се отнасят за настоящите и бъдещите дефицити на професии/ длъжности в контекста на търсените в сектора дигитални умения/компетентности.

По-долу направените изводи и заключения¹³ са направени на база статии в Интернет на списание ХИ\$Т , money.bg., "Респект консулт" гр. Пловдив, Chef&Gastro.

Днес има три основни фактора за избор на професия: 1. личната мотивация и отчитането на индивидуалните интереси и способности, 2. колко добре платена е дадена работа, 3. дали в близко бъдеще търсенето на специалисти в областта ще нарасне.

Развитието на новите технологии създава редица нови индустрии, пълни с отворени работни позиции. Те обикновено са насочени към висококвалифицирани специалисти и предлагат уникалния шанс човек да стане част от нещо ново и нещо все по-важно. И не на последно място - добре платено.

В момента преживяваме истински бум на технологичната индустрия, като по последни данни свободните работни места, свързани с информационните технологии, са около 13% от всички работни позиции в Европа.

Много професионални изследователи смятат, че пандемията от коронавирус ще засегне силно пазара на труда. Твърди се, че през следващите години ще видим изчезването на някои професии и увеличаване на търсенето на други.

Основната цел на работата на експерт по трансформация на човешките ресурси е максимално оптимизиране на работния екип, създаване на силен екип, който ще позволи на

¹³ Списание ХИ\$Т , money.bg., "Респект консулт" гр. Пловдив, Chef&Gastro

компанията да продължи напред. За да работи даден служител в тази област, трябва да притежава лидерски качества, както и познания в областта на психологията.

Компаниите се нуждаят от професионалисти, които могат да анализират бизнеса, да идентифицират неговите силни и слаби страни, да изградят антикризисен план и да го приложат. Такива служители могат да работят, както като вътрешни специалисти на компанията, така и като външни експерти.

Пандемията на коронавирус неизбежно ще засегне пазара на труда. Много големи компании или напускат напълно пазара, или значително съкращават персонала си, в резултат на което хората губят работата си. За да оцелее, един бизнес отчаяно се нуждае от експерти, които да предложат кои служители да бъдат уволнени и кои да бъдат наети, на какво да обучат служителите, как да организират работата на компанията в нови условия, както и какви ефективни ИТ решения да използват.

Масщабната дигитализация на бизнеса ще предизвика скокове и граници в базата данни. Компаниите ще разберат важността на богатството, което притежават, и ще се опитат да извлекат максимума от обработката на данните, които събират. В резултат на това ще видим рязко нарастване на търсенето на специалисти, които знаят как да работят с масиви от информация.

Специалистите по макро-данни изучават голям обем данни, които могат да бъдат както структурирани, така и неструктурирани. В търговията на дребно това могат да бъдат покупки и посещения на клиенти. Експертите в областта на макро-данни са в състояние да откриват връзки между различни компоненти на "сурова информация". Такива връзки могат да имат решаващо влияние върху развитието на бизнеса. С насочването на бизнеса към Интернет, нуждата от такива специалисти ще расте с бързи темпове.

От направените анкети при различни проучвания на представители от ресторантьорския бизнес, като най-търсени кадри в сферата на дигитализацията на процесите и технологиите са посочени:

Дигитален маркетинг. Дигитален маркетинг наричаме комуникирането на продукти и услуги, посредством дигитални технологии, през Интернет. Дигиталният маркетинг набира все по-голяма скорост, променя се. Все повече клиенти използват Интернет, за да се информират за ресторантите. Затова е необходимо ресторантът да има активно онлайн присъствие. Уебсайтът представя ресторанта в търсачката, а също е и маркетингов инструмент за установяване на комуникация с клиентите, популяризиране на ресторанта, предоставяне на информация за ежедневни оферти, цени, промени в менюто и съобщения за събития в ресторанта. Според направени проучвания, 75% от потребителите на смартфони търсят информация за ресторантите, когато са навън, а 50% от тях, когато са в колата. Потребителите се превърнаха в мобилни, затова и ресторантът трябва да е мобилен. Ето защо е необходимо ресторантът да има изградено мобилно приложение, за да може лесно и бързо клиентът да влезе и разгледа менюто, след което да се насочи към ресторанта.

С мощното навлизане на технологиите на всяко едно ниво в ежедневието ни през последното десетилетие се разви и начина ни на пазаруване. Все по-често извършваме покупки, правим резервации, изпращаме заявки онлайн. Поради тази причина дигиталните маркетинг компании стават все по-необходими и все по-ефективни. Този бизнес представлява създаване

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

на съдържание, изискващ умение за снимане, редактиране и за писане, за да се създаде съдържание за клиенти, които искат да покажат своите продукти и услуги. Другата половина от бизнеса е стратегия. Как ще подходите към целевата аудитория?

Друга търсена професия е **разработка на мобилни приложения**. Създаването, тестването и програмирането на приложения, както и разрешаването на технологични проблеми, свързани с тях, е една от най-предпочитаните и добре платени професии напоследък. Най-общо казано това е бизнес, който включва доста креативност и логика, освен познанията по софтуерно инженерство.

Голяма част от населението ползва смартфон и таблет. Ресторантът може да се възползва от това и да създаде собствено мобилно приложение. Мобилното приложение трябва да бъде полезно и интересно за клиентите, но и да изпълнява маркетингови задачи. Мобилното приложение може да предлага функции, като доставка по домовете, само с няколко кликания.

За това е нужно да се публикува менюто в приложението, а също така и цената на храните. Клиентите активно посещават тези ресторанти, чиято цена на кулинарната продукция и напитки е обявена публично и е достъпна за потребителите. След като менюто е качено в приложението, срещу всяко ястие може да бъде предоставена възможност за оценяване.

Клиентите ще могат да гласуват за любимата си храна. По този начин ресторантът ще разполага с рейтинг на менюто си и ще знае кои са най-поръчваните храни.

Статистиката показва, че около 80% от посетителите на ресторанти предпочитат първоначално да узнаят в Интернет какви са цените, а след това да посетят заведението.

Друга функция на приложението може да бъде резервирането на маса, като се посочи ден, час, броят на хората, различни предпочитания (ако има такава опция). Така според резервацията персоналът избира най-подходящата маса за клиентите. Това спестява време на потребителите.

Независимо каква категория е ресторантът, е изключително полезно и изгодно той да бъде рекламиран в Интернет, както и да използва специализирани мобилни приложения. Именно тези средства позволяват ефективно да се популяризират услугите на заведението и да се привлекат нови клиенти.

Мениджър информационни технологии - друга квалификация, която се определя като нужна през следващите години.

Бизнес анализатори. Как ще изглежда автоматизацията и оптимизацията на бизнес процесите без задължителното участие на бизнес анализатор? Преди началото на кризата ресторантите бяха сред първите пет най-атрактивни предприятия за инвестиции. След това започва продължителен спад, в резултат на което посещаемостта на ресторантите намалява. Но наскоро ситуацията се стабилизира и ресторантьорството се върна на мястото си. Отварянето на ресторант е труден и скъп бизнес, така че не може без бизнес - план.

Правенето на модерен бизнес и още повече в сферата на кетъринга изисква стратегия стъпка по стъпка. Висококачествен бизнес - план с всички изчисления и представяне ще позволи не само да се разбере по-добре вътрешната организация на ресторанта, но и да се предостави проект с подкрепата на банката или инвеститорите.

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

Съвременният пазар е наситен с много заведения с различен ценови диапазон и с разнообразен асортимент. Липсата на свободно време в големите градове принуждава хората постепенно да преминат от навика да обядват и вечерят у дома към навика да посещават кафенета и ресторанти, тъй като това е бързо и удобно. Подобни тенденции всяка година увеличават потока от клиенти в сектора на кетъринг услугите и следователно правят инвестициите в този бизнес по-печеливши. Ключовата роля на бизнес анализатора в проекта за автоматизация, е да разработи ясен и цялостен модел на изискванията на самия бизнес за надежден и внедрен компетентен софтуер. Тази сложна задача изисква от най-компетентните специалисти не само и не толкова много описателни способности, но и мощни комуникативни необичайни умения за общо изясняване на всички нужди на клиента. Обикновено бизнес анализаторът първо събира всички изисквания за софтуерен продукт и след това се занимава с разработване на отговорна техническа задача за създаване на качествен софтуер. Той също така проектира цялата документация на софтуерните и системните архитектури на ИТ системата, поставя грамотни задачи за тестване и разработване, той обяснява всички правила на работа на потребителите и решава всички проблеми на функционирането на всички най-важни етапи от жизнения цикъл на цялата създадена система.

Най-големите организации има задължително отдели, занимаващи се с информационни технологии, които също са ангажирани с автоматизацията на нейните мощни подразделения, които са клиенти. Ключовата роля на бизнес анализатора е да разработи ясен и цялостен модел на изискванията на самия бизнес за надежден и внедрен компетентен софтуер.

Все по-голяма част от световния бизнес свиква да използва смарт технологии за всичко - от плащания до защита на данните. Смарт системите за сигурност отдавна помагат на влизането на служителите в офиса, благодарение на идентификационни номера. Те дават достъп до данни към даден човек, което прави влизането на външни лица почти невъзможно. Безконтактното плащане вече се превърна в норма, именно благодарение на смарт технологиите. Днес, във време на пандемия, около 50 на сто от хората в развитите държави не желаят да докосват банкноти. В момента т. нар. "умна технология" влиза в ежедневна употреба почти навсякъде - от изчисляването на въздействието върху околната среда до получаването на достъп до хотелския минибар. Може би това е и причината за все по-широкото и трайно навлизане в бизнеса.

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

В настоящия раздел са анализирани стратегиите, мерките и подходите за повишаване на дигиталните умения на работната сила в сектора (управление на дефицитите, взаимодействие с образованието, обучение и развитие и пр.)

На 3 август 2021 година Европейската комисия публикува окончателния доклад¹⁴ на проучването „ИКТ за работа: цифрови умения на работното място” относно въздействието на информационните и комуникационни технологии (ИКТ) върху трансформацията на работни

¹⁴ ИКТ за работа: цифрови умения на работното място, доклад на Европейската комисия, август 2021, ecvet.hrdc.bg/news/reportvet

места и умения. Доказателствата показват, че цифровите технологии се използват във всички видове работни места, също и в икономически сектори, които традиционно не са свързани с цифровизацията, напр. земеделие, здравеопазване, професионално обучение и строителство.

Дигиталната икономика променя начина, по който хората работят и уменията, от които се нуждаят по време на работа. Това представлява голямо предизвикателство за работодателите, работниците и публичните власти. Изследването представя данни и препоръки за политиките, които биха могли да подпомогнат трансформацията на пазара на труда във възможности за всички.

Цифровите технологии се използват широко на работните места в Европейския съюз. 93% от европейските работни места използват настолни компютри, 94% използват широколентова технология за достъп до интернет, 75% използват преносими компютри и 63% други преносими устройства. 22% използват интранет платформа, 8% автоматизирани машини или инструменти или 5% програмируеми работи. По-големите работни места съобщават за по-голямо използване на цифрови технологии от по-малките.

Повечето работни места изискват основни цифрови умения. Основните дигитални умения включват способността да се комуникира чрез имейл или социални медии, да се създават и редактират документи, цифрови документи и да се търси информация или да се защитават лична информация онлайн. 98% от работните места изискват мениджъри и 90%, че професионалистите (напр. инженери, лекари и медицински сестри, учители, счетоводители, разработчици на софтуер, адвокати и журналисти), техници, канцеларисти или квалифицирани селскостопански работници трябва да имат поне основни цифрови умения. 80% от работните места изискват основни цифрови умения за търговците. Работните места често изискват и основни цифрови умения за строителните работници (50% от работните места), операторите на машини в завода (34%) и дори служителите с елементарни професии (27%). Все още обаче има някои работни места, които не считат цифровите умения за важни за някои професии, напр. занаятчийски работници, сервитьори и готвачи.

От горепосочения доклад на Европейската комисия имаме следните данни:

Техниците, професионалистите (50%) и мениджърите (30%) трябва да притежават специализирани цифрови умения, особено на по-големи работни места.

Използването на ИКТ се увеличи значително през последните пет години на повече от 90% от работните места. Микро размерните работни места са по-склонни да отчитат ограничен ръст в сравнение с по-големите.

През последните пет години инвестициите в ИКТ за подобряване на ефективността или обема на бизнеса се увеличиха. Тези инвестиции са по-чести в сектори с традиционно ниски нива на цифрова интензивност, напр. селско стопанство, производство или строителство.

38% от работните места съобщават, че липсата на цифрови умения оказва влияние върху тяхното представяне. Загубата на производителност (46%) и намаляването на броя на клиентите (43%) са основните отрицателни въздействия.

www.eufunds.bg

15% от работните места съобщават, че служителите нямат цифрови умения. Пропуските в цифровите умения е по-вероятно да бъдат открити при високо и средно квалифицирани, отколкото при нискоквалифицирани работни места.

88% от работните места не са предприели действия за справяне с липсата на цифрови умения на своите служители. Обучението е най-често предприеманото действие. Високите разходи изглежда са основната бариера, която се среща при предприемането на действия за справяне с пропуските в цифровите умения.

За ограничаване на съществуващите заплахи за дигиталните умения на работната сила в сектора са нужни добре структурирани мерки, като например:

- Бързо идентифициране на индивидуалните нужди, тяхната мотивация, умения и интереси, и ефективно персонализиране на ученето спрямо тези нужди;
- Целенасочено и добре структурирано надграждане на създадения технически и технологичен капацитет, натрупания опит за работа с технологии, дигиталните умения на всеки, подобрените нагласи и увереност на ръководителите при работа с ИКТ за ефективно и устойчиво интегриране на технологиите в работния процес, създаване на възможност за учене навсякъде и по всяко време, както и за прилагане на подходящи технологични решения за ангажиране на работниците и служителите в управлението на собственото им учене.
- Насърчаване на сътрудничеството между работниците и служителите и прилагане на гъвкави модели на активно и кооперативно учене като механизъм за повишаване на вътрешната мотивация и ангажираността.
- Стимулиране на самостоятелното учене, което може да доведе до подобряване на самооценката на работниците и служителите за техните способности да учат и до стимулиране на интереса към ученето, а оттам – до повишаване на мотивацията им. Това включва целенасочено развитие на комплекс от умения за анализ на задачите, за поставяне на цели и реалистични очаквания за резултати, за планиране, за търсене на информация, за разпознаване и прилагане на различни стратегии за учене, за самостоятелно учене, за търсене на помощ, за самонаблюдение, за самоконтрол и самооценка, за критично мислене и установяване на причинно-следствени връзки, за рефлексия върху постигнатото и адаптиране на по-нататъшното учене.
- Повишаване на общото благосъстояние на работниците и служителите, непосредствено свързано с техния опит от участието в дейности, характерни за компанията. Това предполага всяка компания да работи целенасочено и ефективно за:

- задоволяване на нуждите на работниците и служителите от компетентности и подобряване на разбирането им за бъдещите им образователни възможности, трудова и житейска реализация;

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

- осигуряване на квалификационни дейности, които подпомагат и подобряват личностното развитие на работниците и служителите;
- формиране на идентичност и чувство за принадлежност към предприятието;
- подобряване на възприятията на работниците и служителите за социална и емоционална подкрепа, вниманието, разбирането, съпричастността, които получават от своите колеги и ръководители, като инструмент за подобряване на мотивацията за развитие;

На въпрос 2. Към коя от изброените основни бизнес стратегии сте се фокусирали с оглед постигането на по-висока конкурентоспособност на Вашето предприятие в следващите 5 години? От Анкета-1 с възможност за един от следните отговори, получихме следния резултат:

ТАБЛИЦА 22

Лидерство в ниските разходи	<i>Оптимизиране на разходите. Осигуряване на конкурентна цена, която гарантира оптимално ниво на доходност и нарастване на пазарния дял.</i>
Стратегия на диференциация	<i>Акцент върху уникалността и разликите в качествата на продуктите, услугите, които да ги отличават от тези на конкурентите. Уникалността може да се търси в отделни свойства на продукта, иновациите и технологиите, дизайна, сервизното обслужване, мрежата на разпространения и пр.</i>
Задълбочаване отношенията с клиентите	<i>Изграждане на трайни взаимоотношения, удовлетворяване на потребностите и предлагане на повече стойност за клиентите.</i>
Стратегия „мрежови ефект“	<i>Коопериране, интегриране и създаване на бизнес мрежи с доставчици, партньори и дистрибутори с цел растеж и по-бързата реакция на динамиката и измененията в пазарното търсене</i>

ТАБЛИЦА 23

Лидерство в ниските разходи	3	23.08%
Стратегия на диференциация	8	61.54%
Задълбочаване отношенията с клиентите	1	7.69%
Стратегия „мрежови ефект“	1	7.69%
Друго	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 11



Въпрос 2, Анкета - 1

Видимо е предпочитанието на стратегията на диференциацията, тоест поставяне на акцент върху уникалността и разликите в качествата на продуктите, услугите, които да ги отличават от тези на конкурентите. Търсещият печалба и привличане на клиенти ресторант предпочита да предоставя уникален продукт, нещо ново и различно от предлаганото от конкурентните ресторанти. Тази тенденция е много положителна и осъзнаването на ресторантьорския сектор в тази посока е от изключителна важност за развитието му.

На въпрос 3 от Анкета-1 Колко важни са тези цели за Вашето предприятие за следващите пет години? Бяха предложени възможни цели, които респондентите да определят като много важни, умерено важни или маловажни. Предварително предложените цели са следните:

ТАБЛИЦА 24

Корпоративна цел
Реализиране на нови продукти/услуги
Навлизване в нови пазарни ниши
Индивидуализиране на продуктите/услугите
Повишаване на продажбите
Увеличаване делът на продуктите, предназначени за износ
Повишена разпознаваемостта на бранда
Повишена удовлетвореност на клиентите
Подобрени процеси на обслужване
Повишена репутация на предприятието
Повишена конкурентоспособност
Повишено качеството на продуктите/услугите
Повишаване на печалбата
Повишена производителност на труда

www.eufunds.bg

Намаляване на разходите и загубите
Повишена ефективност на ресурсите
По-малък екологичен отпечатък
По-добро планиране и управление
По-ефективно набиране и анализ на информация
Подобряване на скоростта на операциите
По-голяма прозрачност на бизнес процесите
Повишаване на организационната ефективност
Повишаване на уменията и компетенциите на работниците и служителите
Повишаване на удовлетвореността и ангажираността на работниците и служителите

След обработване на отговорите се установиха следните резултати относно важността на целите:
Реализиране на нови продукти/услуги

ТАБЛИЦА 25

Отговор	Брой	Percentage
Много важно (1)	12	92.31%
Умерено важно (2)	1	7.69%
Маловажно (3)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 12



Въпрос 3-1, Анкета А-1

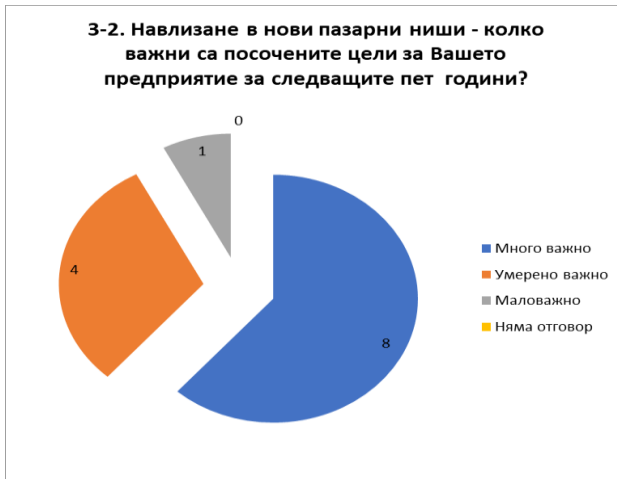
Навлизване в нови пазарни ниши

ТАБЛИЦА 26

Отговор	Брой	Percentage
Много важно (1)	8	61.54%
Умерено важно (2)	4	30.77%
Маловажно (3)	1	7.69%
Няма отговор	0	0.00%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 13



Въпрос 3-2, Анкета А-1

Индивидуализиране на продуктите/услугите

ТАБЛИЦА 27

Отговор	Брой	Percentage
Много важно (1)	6	46.15%
Умерено важно (2)	7	53.85%
Маловажно (3)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 14



Въпрос 3-3, Анкета-1

Повишаване на продажбите

ТАБЛИЦА 28

Отговор	Брой	Percentage
Много важно (1)	12	92.31%
Умерено важно (2)	1	7.69%
Маловажно (3)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 15



Въпрос 3-4, Анкета-1

Увеличаване делът на продуктите, предназначени за износ

ТАБЛИЦА 29

Отговор	Брой	Percentage
Много важно (1)	1	7.69%
Умерено важно (2)	4	30.77%
Маловажно (3)	7	53.85%
Няма отговор	1	7.69%

ФИГУРА 16



Въпрос 3-5, Анкета-1

www.eufunds.bg

Повишена разпознаваемостта на бранда

ТАБЛИЦА 30

Отговор	Брой	Percentage
Много важно (1)	12	92.31%
Умерено важно (2)	1	7.69%
Маловажно (3)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 17



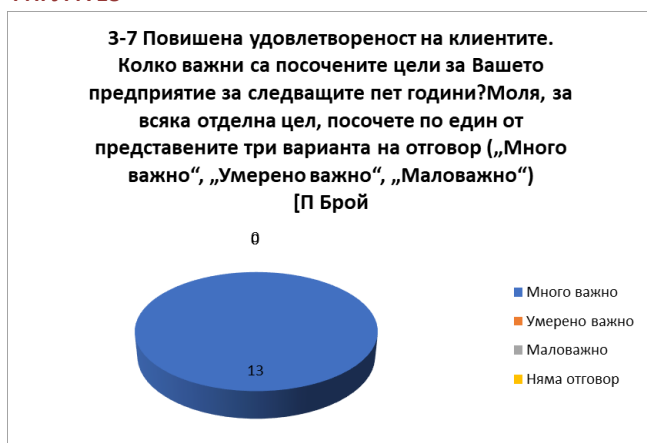
Въпрос 3-6, Анкета-1

Повишена удовлетвореност на клиентите

ТАБЛИЦА 31

Отговор	Брой	Percentage
Много важно (1)	13	100.00%
Умерено важно (2)	0	0.00%
Маловажно (3)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 18



Въпрос 3-7, Анкета-1

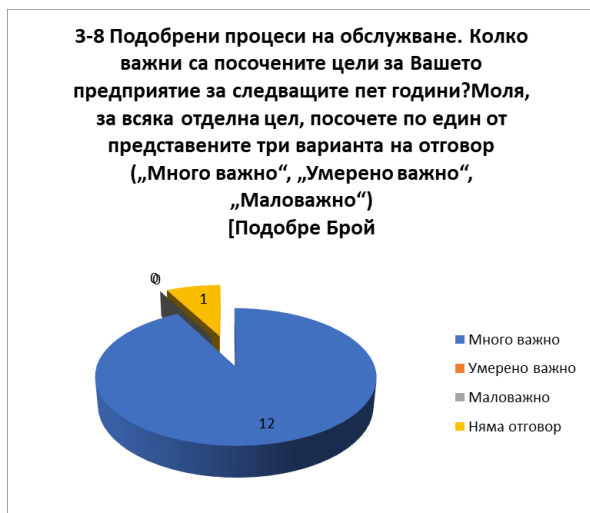
www.eufunds.bg

Подобрени процеси на обслужване

ТАБЛИЦА 32

Отговор	Брой	Percentage
Много важно (1)	12	92.31%
Умерено важно (2)	0	0.00%
Маловажно (3)	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

ФИГУРА 19



Въпрос 3-8, Анкета А-1

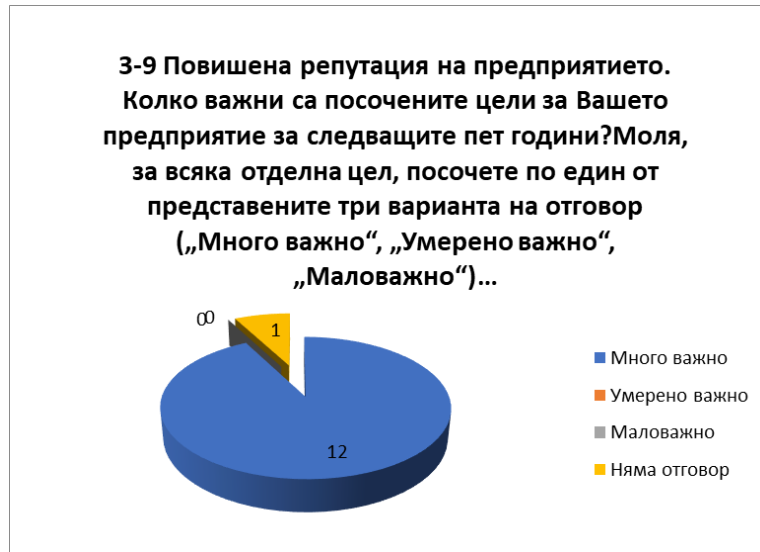
Повишена репутация на предприятието

ТАБЛИЦА 33

Отговор	Брой	Percentage
Много важно (1)	12	92.31%
Умерено важно (2)	0	0.00%
Маловажно (3)	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 20



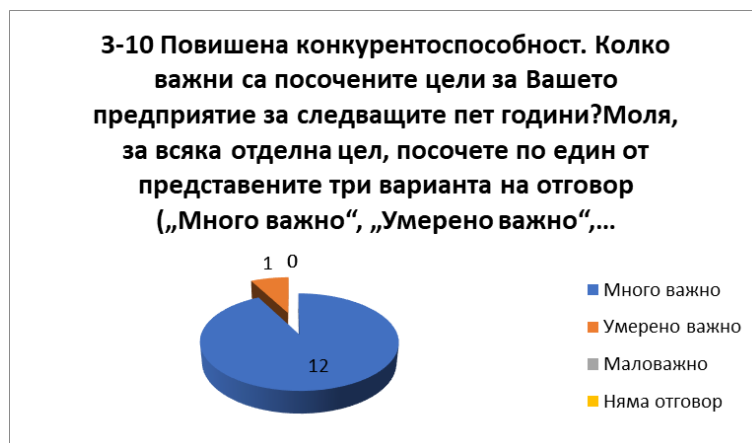
Въпрос 3-9, Анкета А-1

Повишена конкурентоспособност

ТАБЛИЦА 34

Отговор	Брой	Percentage
Много важно	12	92.31%
Умерено важно	1	7.69%
Маловажно	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 21



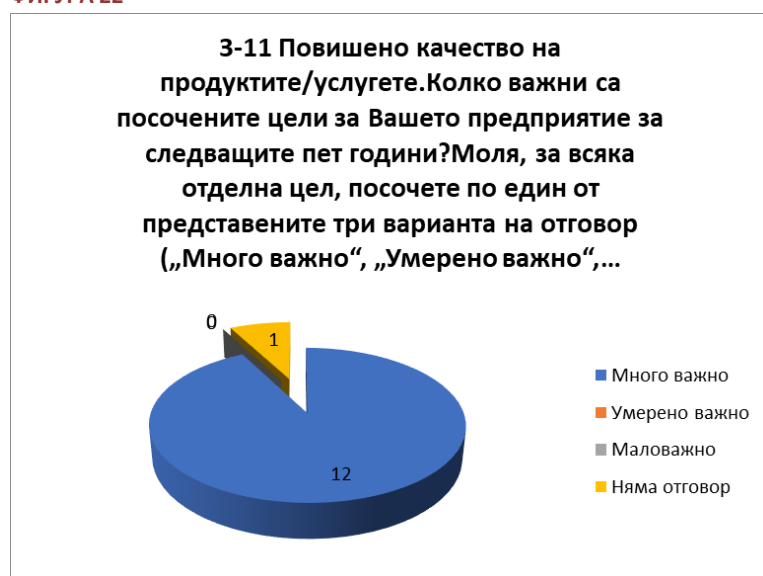
Въпрос 3-10, Анкета-1

Повишено качество на продуктите/услугите

ТАБЛИЦА 35

Отговор	Брой	Percentage
Много важно	12	92.31%
Умерено важно	0	0.00%
Маловажно	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

ФИГУРА 22



Въпрос 3-11, Анкета-1

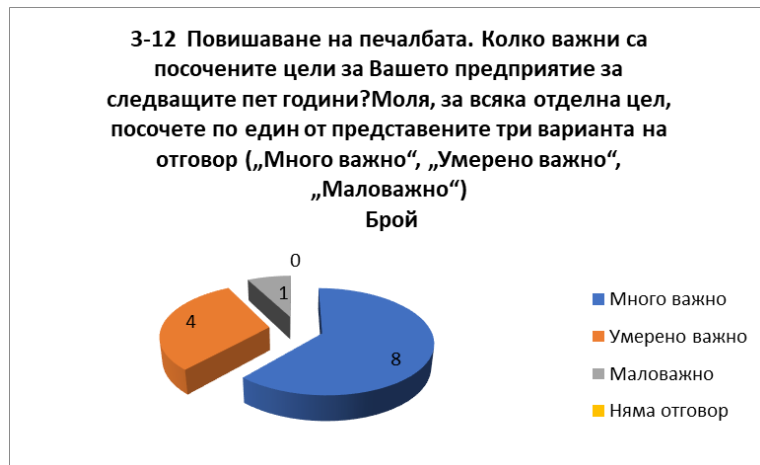
Повишаване на печалбата

ТАБЛИЦА 36

Отговор	Брой	Percentage
Много важно (1)	8	61.54%
Умерено важно (2)	4	30.77%
Маловажно (3)	1	7.69%
Няма отговор	0	0.00%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 23



Въпрос 3-12, Анкета А-1

Повишена производителност на труда

ТАБЛИЦА 37

Отговор	Брой	Percentage
Много важно (1)	11	84.62%
Умерено важно (2)	2	15.38%
Маловажно (3)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 24



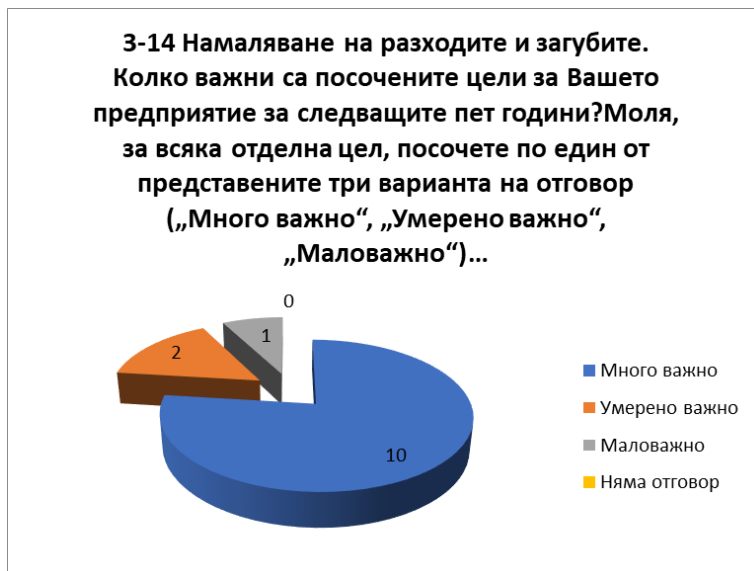
Въпрос 3-13, Анкета-1

Намаляване на разходите и загубите

ТАБЛИЦА 38

Отговор	Брой	Percentage
Много важно (1)	10	76.92%
Умерено важно (2)	2	15.38%
Маловажно (3)	1	7.69%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 25



Въпрос 3-14, Анкета-1

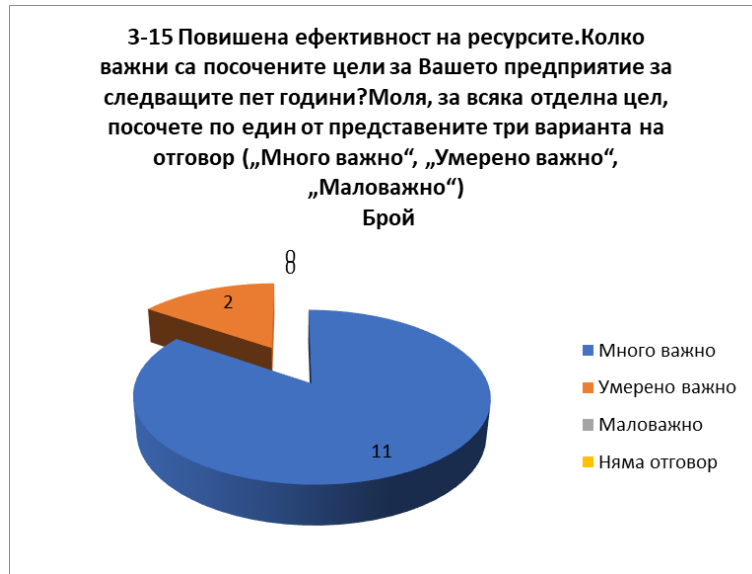
Повишена ефективност на ресурсите

ТАБЛИЦА 39

Отговор	Брой	Percentage
Много важно (1)	11	84.62%
Умерено важно (2)	2	15.38%
Маловажно (3)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 26



Въпрос 3-15, Анкета-1

По-малък екологичен отпечатък

ТАБЛИЦА 40

Отговор	Брой	Percentage
Много важно (1)	5	38.46%
Умерено важно (2)	7	53.85%
Маловажно (3)	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

ФИГУРА 27



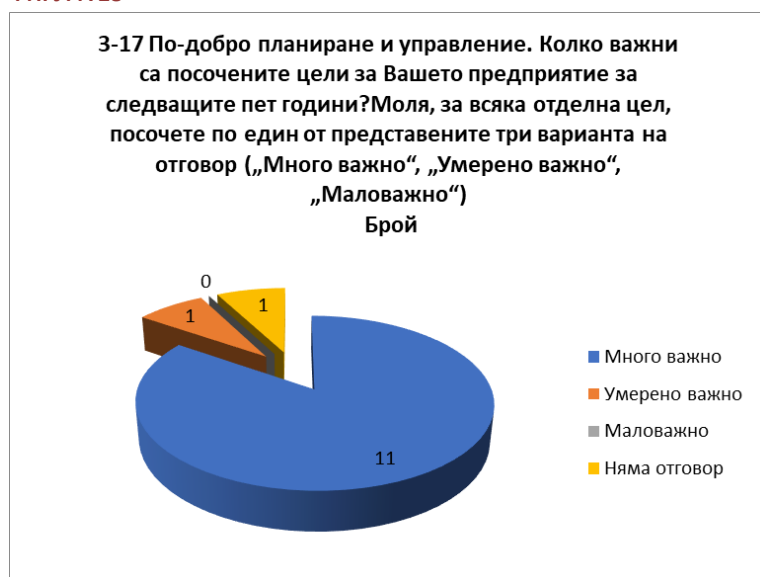
Въпрос 3-16, Анкета-1

По-добро планиране и управление

ТАБЛИЦА 41

Отговор	Брой	Percentage
Много важно (1)	11	84.62%
Умерено важно (2)	1	7.69%
Маловажно (3)	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

ФИГУРА 28



Въпрос 3-17, Анкета-1

По-ефективно набиране и анализ на информация

ТАБЛИЦА 42

Отговор	Брой	Percentage
Много важно (1)	10	76.92%
Умерено важно (2)	2	15.38%
Маловажно (3)	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 29



Въпрос 3-18, Анкета-1

Подобряване на скоростта на операциите

ТАБЛИЦА 43

Отговор	Брой	Percentage
Много важно (1)	12	92.31%
Умерено важно (2)	0	0.00%
Маловажно (3)	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

ФИГУРА 30



Въпрос 3-19, Анкета-1

По-голяма прозрачност на бизнес процесите

ТАБЛИЦА 44

Отговор	Брой	Percentage
Много важно (1)	5	38.46%
Умерено важно (2)	7	53.85%
Маловажно (3)	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

ФИГУРА 31



Въпрос 3-20, Анкета-1

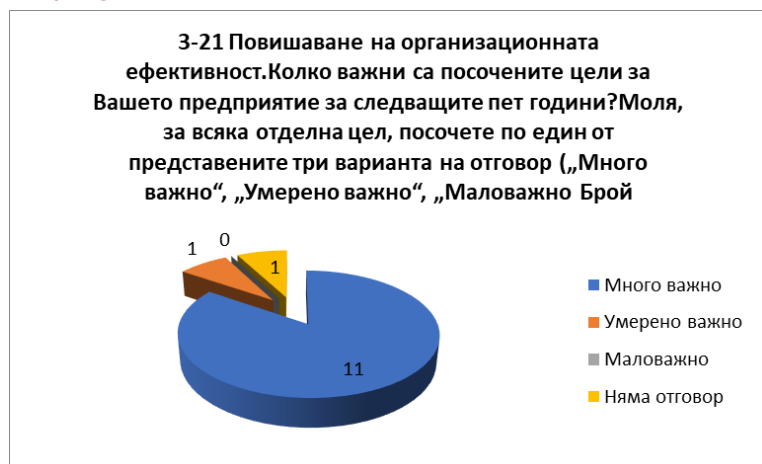
Повишаване на организационната ефективност

ТАБЛИЦА 45

Отговор	Брой	Percentage
Много важно (1)	11	84.62%
Умерено важно (2)	1	7.69%
Маловажно (3)	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 32



Въпрос 3-21, Анкета-1

Повишаване на уменията и компетентностите на работниците и служителите

ТАБЛИЦА 46

Отговор	Брой	Percentage
Много важно (1)	11	84.62%
Умерено важно (2)	1	7.69%
Маловажно (3)	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

ФИГУРА 33



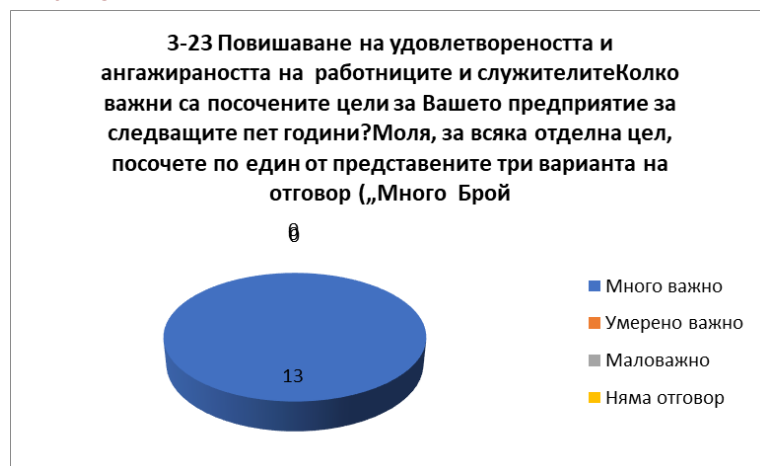
Въпрос 3-22, Анкета-1

Повишаване на удовлетвореността и ангажираността на работниците и служителите

ТАБЛИЦА 47

Отговор	Брой	Percentage
Много важно (1)	13	100.00%
Умерено важно (2)	0	0.00%
Маловажно (3)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 34



Въпрос 3-23, Анкета А-1

ТАБЛИЦА 48

Отговор	Брой	Percentage
Много важно (1)	13	100.00%
Умерено важно (2)	0	0.00%
Маловажно (3)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

От отговорите на въпрос 3 от Анкета-1 може да бъде направен следният анализ: за следващите пет години за сектор „Ресторантьорство“ са най-важни целите, свързани с повишена разпознаваемостта на бранда, индивидуализиране на продуктите/услугите, реализиране на нови продукти/услуги, повишена удовлетвореност на клиентите, подобрени процеси на обслужване, повишаване на продажбите, повишаване на организационната ефективност, повишена репутация на предприятието, повишена конкурентоспособност, повишено качество на продуктите/услугите, повишена производителност на труда, повишена ефективност на ресурсите, подобряване на скоростта на операциите, по-ефективно набиране и анализ на информация, по-добро планиране и управление, намаляване на разходите и загубите, повишаване на уменията и компетентностите на работниците и служителите, повишаване на удовлетвореността и ангажираността на работниците и служителите и развитие на иновативна култура. Като по-маловажни, но не без значение, са посочени целите, свързани с по-голяма прозрачност на бизнес процесите, по-малък екологичен отпечатък, повишаване на печалбата, увеличаване делът на продуктите, предназначени за износ и навлизане в нови пазарни ниши.

www.eufunds.bg

За същите корпоративни цели от Анкета-1 се отнася следният Въпрос 4: „Каква, предполагате, че е ползата (ефектът) от дигитализацията за постигането на изброените корпоративни цели?“

Получени са следните отговори:

Реализиране на нови продукти/услуги

ТАБЛИЦА 49

Отговор	Брой	Percentage
Много висока (1)	11	84.62%
Умерено висока (2)	1	7.69%
Малка (3)	1	7.69%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 35



Въпрос 4-1, Анкета-1

Навлизане в нови пазарни ниши

ТАБЛИЦА 50

Отговор	Брой	Percentage
Много висока (1)	10	76.92%
Умерено висока (2)	2	15.38%
Малка (3)	1	7.69%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 36



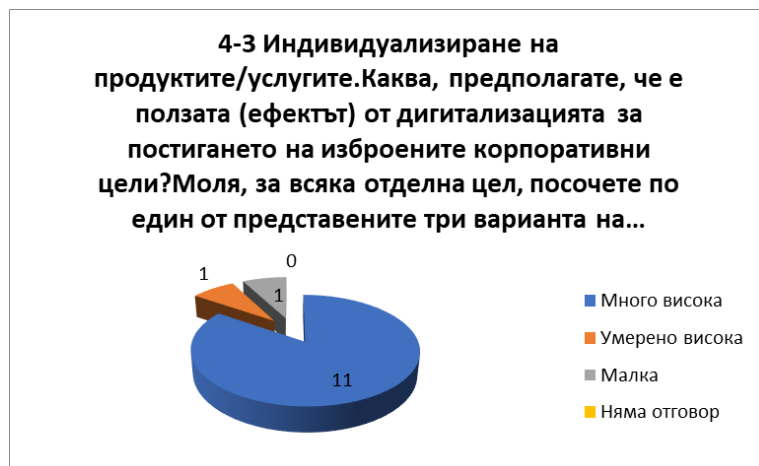
Въпрос 4-2, Анкета-1

Индивидуализиране на продуктите/услугите

ТАБЛИЦА 51

Отговор	Брой	Percentage
Много висока (1)	11	84.62%
Умерено висока (2)	1	7.69%
Малка (3)	1	7.69%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 37



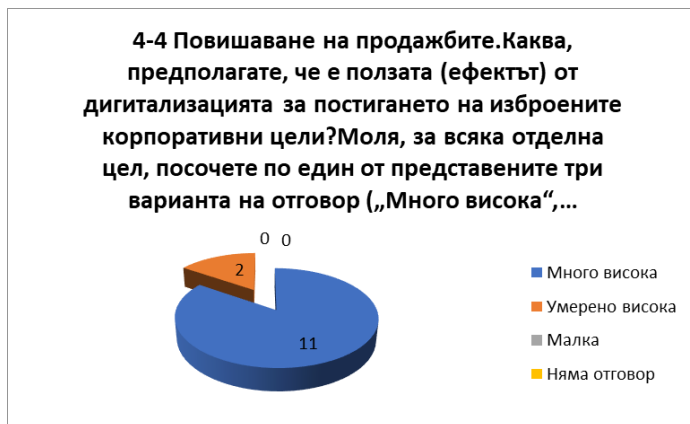
Въпрос 4-3, Анкета-1

Повишаване на продажбите

ТАБЛИЦА 52

Отговор	Брой	Percentage
Много висока (1)	11	84.62%
Умерено висока (2)	2	15.38%
Малка (3)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 38



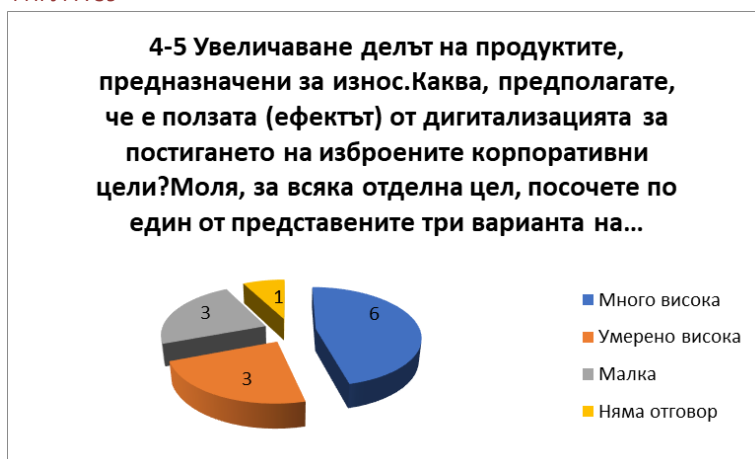
Въпрос 4-4, Анкета-1

Увеличаване делът на продуктите, предназначени за износ

ТАБЛИЦА 53

Отговор	Брой	Percentage
Много висока (1)	6	46.15%
Умерено висока (2)	3	23.08%
Малка (3)	3	23.08%
Няма отговор	1	7.69%

ФИГУРА 39



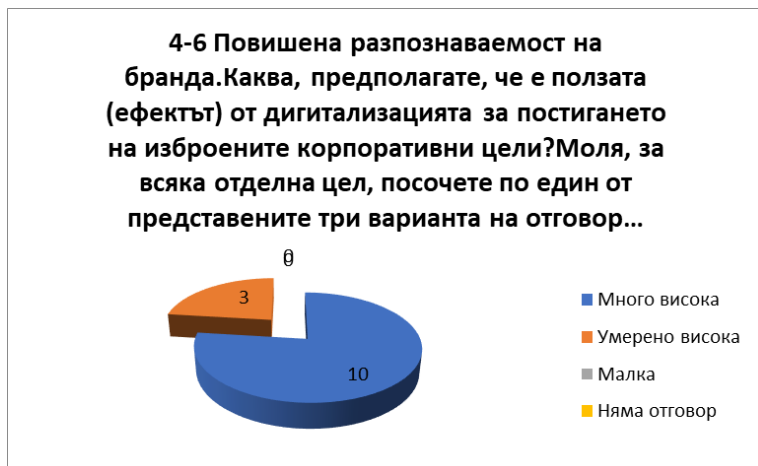
Въпрос 4-5, Анкета-1

Повишена разпознаваемост на бранда

ТАБЛИЦА 54

Отговор	Брой	Percentage
Много висока (1)	10	76.92%
Умерено висока (2)	3	23.08%
Малка (3)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 40



Въпрос 4-6, Анкета-1

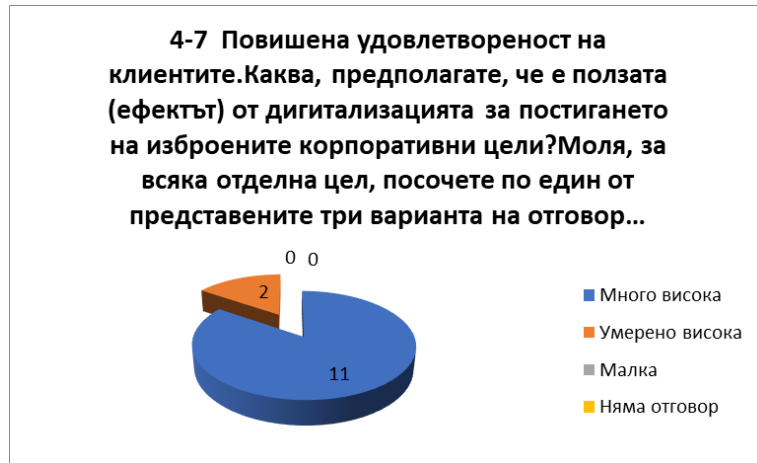
Повишена удовлетвореност на клиентите

ТАБЛИЦА 55

Отговор	Брой	Percentage
Много висока (1)	11	84.62%
Умерено висока (2)	2	15.38%
Малка (3)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 41



Въпрос 4-7, Анкета-1

Подобрени процеси на обслужване

ТАБЛИЦА 56

Отговор	Брой	Percentage
Много висока (1)	11	84.62%
Умерено висока (2)	2	15.38%
Малка (3)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 42



Въпрос 4-8, Анкета-1

Повишена репутация на предприятието

ТАБЛИЦА 57

Отговор	Брой	Percentage
Много висока (1)	10	76.92%
Умерено висока (2)	3	23.08%
Малка (3)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 43



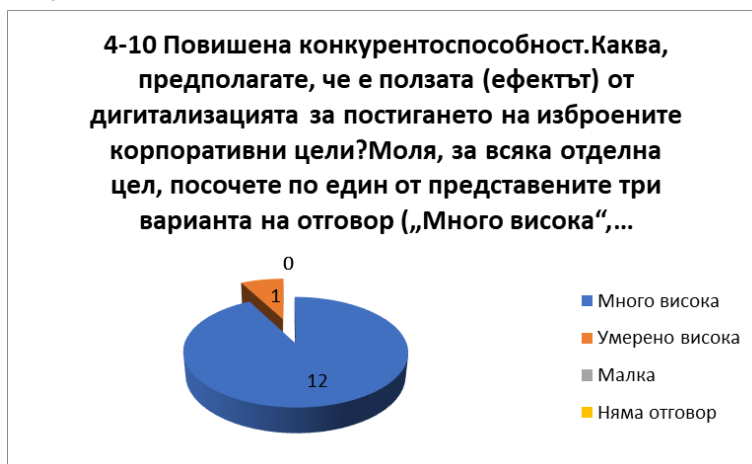
Въпрос 4-9, Анкета-1

Повишена конкурентоспособност

ТАБЛИЦА 58

Отговор	Брой	Percentage
Много висока (1)	12	92.31%
Умерено висока (2)	1	7.69%
Малка (3)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 44



Въпрос 4-10, Анкета-1

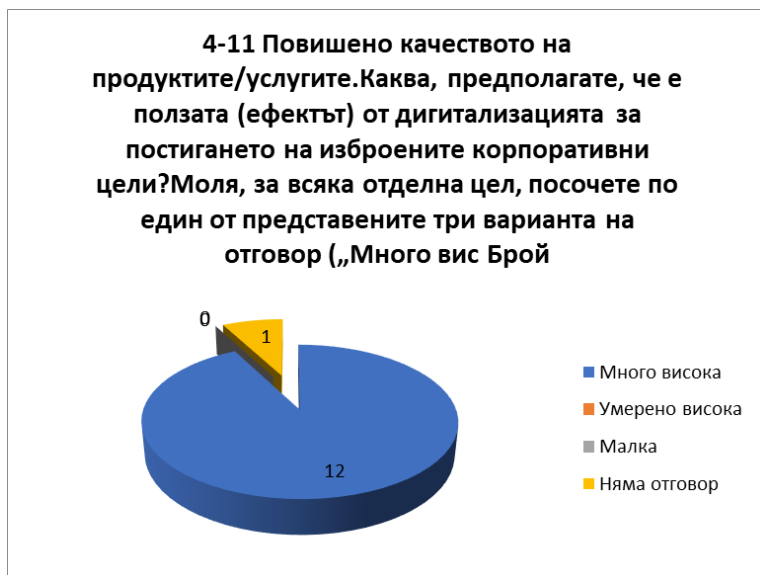
www.eufunds.bg

Повишено качеството на продуктите/услугите

ТАБЛИЦА 59

Отговор	Брой	Percentage
Много висока (1)	12	92.31%
Умерено висока (2)	0	0.00%
Малка (3)	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

ФИГУРА 45



Въпрос 4-11, Анкета-1

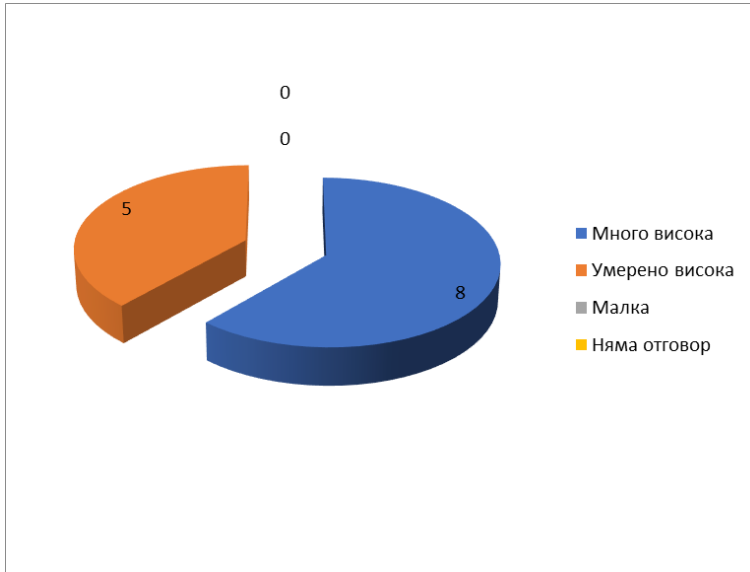
Повишаване на печалбата

ТАБЛИЦА 60

Отговор	Брой	Percentage
Много висока (1)	8	61.54%
Умерено висока (2)	5	38.46%
Малка (3)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 46



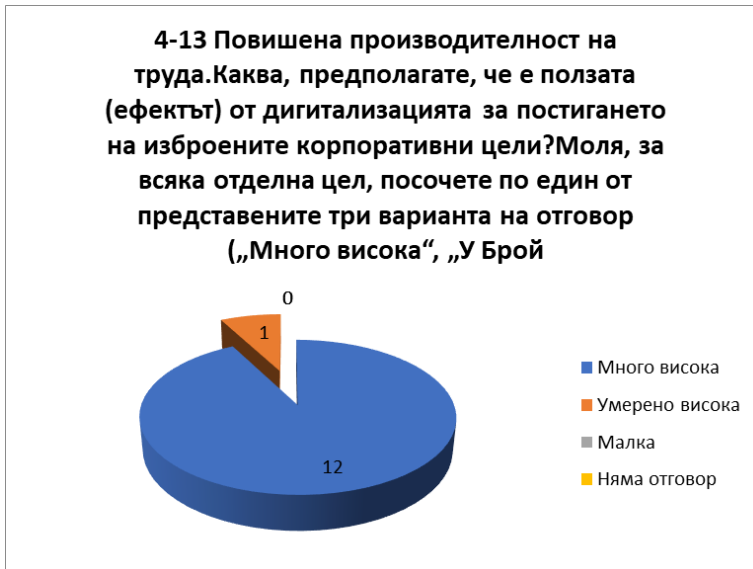
Въпрос 4-12, Анкета-1

Повишена производителност на труда

ТАБЛИЦА 61

Отговор	Брой	Percentage
Много висока (1)	12	92.31%
Умерено висока (2)	1	7.69%
Малка (3)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 47



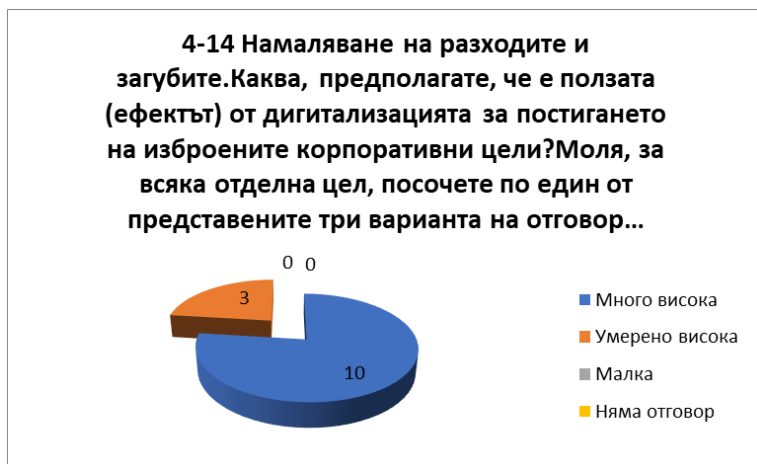
Въпрос 4-13, Анкета-1

Намаляване на разходите и загубите

ТАБЛИЦА 62

Отговор	Брой	Percentage
Много висока (1)	10	76.92%
Умерено висока (2)	3	23.08%
Малка (3)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 48



Въпрос 4-14, Анкета-1

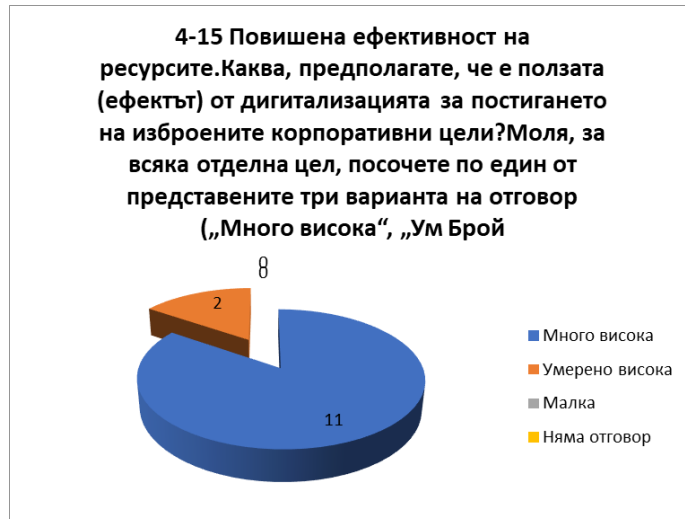
Повишена ефективност на ресурсите

ТАБЛИЦА 63

Отговор	Брой	Percentage
Много висока (1)	11	84.62%
Умерено висока (2)	2	15.38%
Малка (3)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 49



Въпрос 4-15, Анкета-1

По-малък екологичен отпечатък

ТАБЛИЦА 64

Отговор	Брой	Percentage
Много висока (1)	7	53.85%
Умерено висока (2)	4	30.77%
Малка (3)	1	7.69%
Няма отговор	1	7.69%

ФИГУРА 50



Въпрос 4-16, Анкета-1

По-добро планиране и управление

ТАБЛИЦА 65

Отговор	Брой	Percentage
Много висока (1)	11	84.62%
Умерено висока (2)	1	7.69%
Малка (3)	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

ФИГУРА 51



Въпрос 4-17, Анкета-1

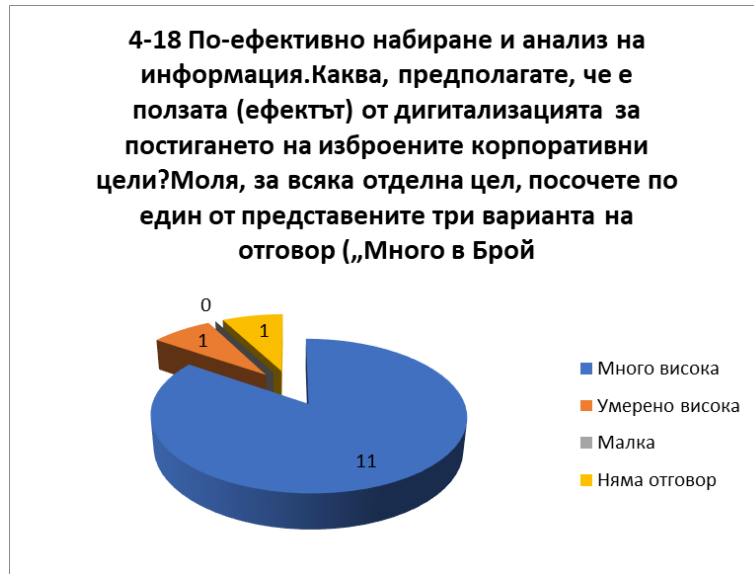
По-ефективно набиране и анализ на информация

ТАБЛИЦА 66

Отговор	Брой	Percentage
Много висока (1)	11	84.62%
Умерено висока (2)	1	7.69%
Малка (3)	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 52



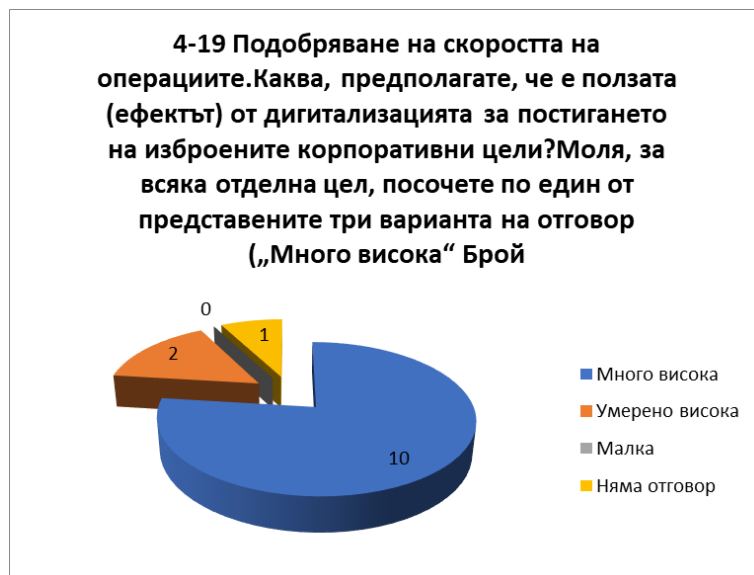
Въпрос 4-18, Анкета-1

Подобряване на скоростта на операциите

ТАБЛИЦА 67

Отговор	Брой	Percentage
Много висока (1)	10	76.92%
Умерено висока (2)	2	15.38%
Малка (3)	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

ФИГУРА 53



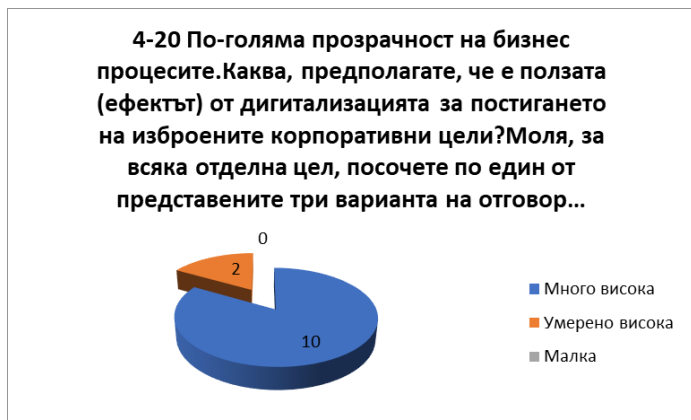
Въпрос 4-19, Анкета-1

По-голяма прозрачност на бизнес процесите

ТАБЛИЦА 68

Отговор	Брой	Percentage
Много висока (1)	10	76.92%
Умерено висока (2)	2	15.38%
Малка (3)	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

ФИГУРА 54



Въпрос 4-20, Анкета-1

Повишаване на организационната ефективност

ТАБЛИЦА 69

Отговор	Брой	Percentage
Много висока (1)	12	92.31%
Умерено висока (2)	0	0.00%
Малка (3)	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 55



Въпрос 4-21, Анкета-1

Повишаване на уменията и компетенциите на работниците и служителите

ТАБЛИЦА 70

Отговор	Брой	Percentage
Много висока (1)	10	76.92%
Умерено висока (2)	2	15.38%
Малка (3)	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

ФИГУРА 56



Въпрос 4-22, Анкета-1

Повишаване на удовлетвореността и ангажираността на работниците и служителите

ТАБЛИЦА 71

Отговор	Брой	Percentage
Много висока (1)	12	92.31%
Умерено висока (2)	1	7.69%
Малка (3)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 57



Въпрос 4-23, Анкета-1

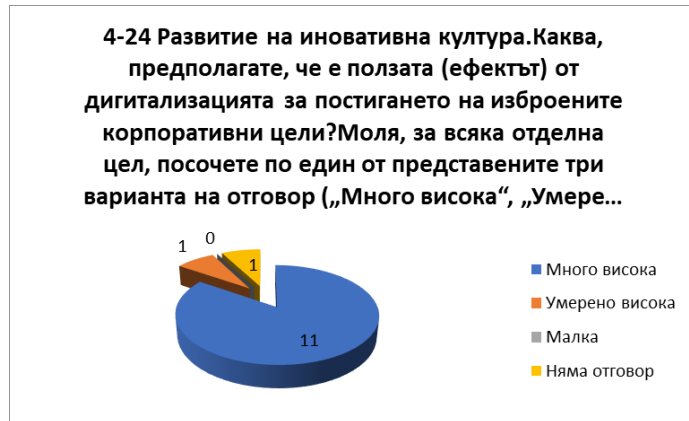
Развитие на иновативна култура

ТАБЛИЦА 72

Отговор	Брой	Percentage
Много висока (1)	11	84.62%
Умерено висока (2)	1	7.69%
Малка (3)	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 58



Въпрос 4-24, Анкета-1

От отговорите на въпрос 4 от Анкета-1 може да бъде направен следният анализ: за следващите пет години за сектор „Ресторантьорство“ ползата (ефектът) от дигитализацията за постигането на изброените корпоративни цели са свързани с повишена разпознаваемостта на бранда, индивидуализиране на продуктите/услугите, реализиране на нови продукти/услуги, по-голяма прозрачност на бизнес процесите, повишена удовлетвореност на клиентите, подобрени процеси на обслужване, повишаване на продажбите, повишаване на организационната ефективност, повишена репутация на предприятието, повишена конкурентоспособност, повишено качество на продуктите/услугите, повишена производителност на труда, повишена ефективност на ресурсите, подобряване на скоростта на операциите, по-ефективно набиране и анализ на информация, навлизане в нови пазарни ниши, по-добро планиране и управление, намаляване на разходите и загубите, повишаване на уменията и компетентностите на работниците и служителите, повишаване на удовлетвореността и ангажираността на работниците и служителите и развитие на иновативна култура. Като по-маловажни, но не без значение, са посочени целите, свързани с по-малък екологичен отпечатък, повишаване на печалбата и увеличаване делът на продуктите, предназначени за износ.

На Въпрос 7 от Анкета-1: Как реагират на процесите по дигитализация във Вашата компания следните заинтересовани групи/общности? респондентите са отговорили по следния начин:

www.eufunds.bg

ТАБЛИЦА 73

Отговор	Брой	Percentage
Скептично	0	0.00%
Сдържано	2	15.38%
С ентузиазъм	11	84.62%
Не мога да преценя	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 59



Въпрос 7-1, Анкета-1

ТАБЛИЦА 74

Отговор	Брой	Percentage
Скептично	1	7.69%
Сдържано	2	15.38%
С ентузиазъм	10	76.92%
Не мога да преценя	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

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

ФИГУРА 60



Въпрос 7-2, Анкета-1

ТАБЛИЦА 75

7-3 Технолози.Как реагират на процесите по дигитализация във Вашата компания следните заинтересовани групи/общности?Моля, за всяка отделна група, посочете по един от представените три варианта на отговор („Скептично“, „Сдържано“, „С ентузиазъм“, „Не мога да преценя“)

Отговор	Брой	Percentage
Скептично	1	7.69%
Сдържано	3	23.08%
С ентузиазъм	9	69.23%
Не мога да преценя	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 61



Въпрос 7-3, Анкета-1

ТАБЛИЦА 76

7-4 IT специалисти.Как реагират на процесите по дигитализация във Вашата компания следните заинтересовани групи/общности?Моля, за всяка отделна група, посочете по един от представените три варианта на отговор („Скептично“, „Сдържано“, „С ентузиазъм“, „Не мога да преценя“)		
Отговор	Брой	Percentage
Скептично	0	0.00%
Сдържано	1	7.69%
С ентузиазъм	12	92.31%
Не мога да преценя	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 62



Въпрос 7-4, Анкета-1

ТАБЛИЦА 77

7-5 Как реагират на процесите по дигитализация във Вашата компания следните заинтересовани групи/общности?Моля, за всяка отделна група, посочете по един от представените три варианта на отговор („Скептично“, „Сдържано“, „С ентузиазъм“, „Не мога да преценя“)		
Маркетинг специалисти и търговци		
Отговор	Брой	Percentage
Скептично	0	0.00%
Сдържано	1	7.69%
С ентузиазъм	10	76.92%
Не мога да преценя	2	15.38%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 63



Въпрос 7-51 Анкета-1

ТАБЛИЦА 78

7-6 Дистрибутори. Как реагират на процесите по дигитализация във Вашата компания следните заинтересовани групи/общности? Моля, за всяка отделна група, посочете по един от представените три варианта на отговор („Скептично“, „Сдържано“, „С ентузиазъм“, „Не мога да преценя“)

Отговор	Брой	Percentage
Скептично	1	7.69%
Сдържано	8	61.54%
С ентузиазъм	2	15.38%
Не мога да преценя	2	15.38%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 64



Въпрос 7-6, Анкета-1

ТАБЛИЦА 79

7-7 Партньори и доставчици.Как реагират на процесите по дигитализация във Вашата компания следните заинтересовани групи/общности?Моля, за всяка отделна група, посочете по един от представените три варианта на отговор („Скептично“, „Сдържано“, „С ентузиазъм“, „Не мога да преценя“)		
Отговор	Брой	Percentage
Скептично	1	7.69%
Сдържано	5	38.46%
С ентузиазъм	5	38.46%
Не мога да преценя	2	15.38%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 65



Въпрос 7-7, Анкета-1

На въпрос за реакцията от заинтересовани нива на служителите на процесите по дигитализация в компаниите, представители на които са отговорили на въпросите от Анкета-1, респондентите са отговорили, че преобладава ентузиазмът. По един представител от група служители е посочен като реагиращ сдържано на идеята за дигитализация.

На Въпрос 8 от Анкета-1: **Какви са причините за психологическите бариери в персонала на предприятието при въвеждането на нови дигитални технологии?** е възможен повече от един отговор и резултатите са следните:

www.eufunds.bg

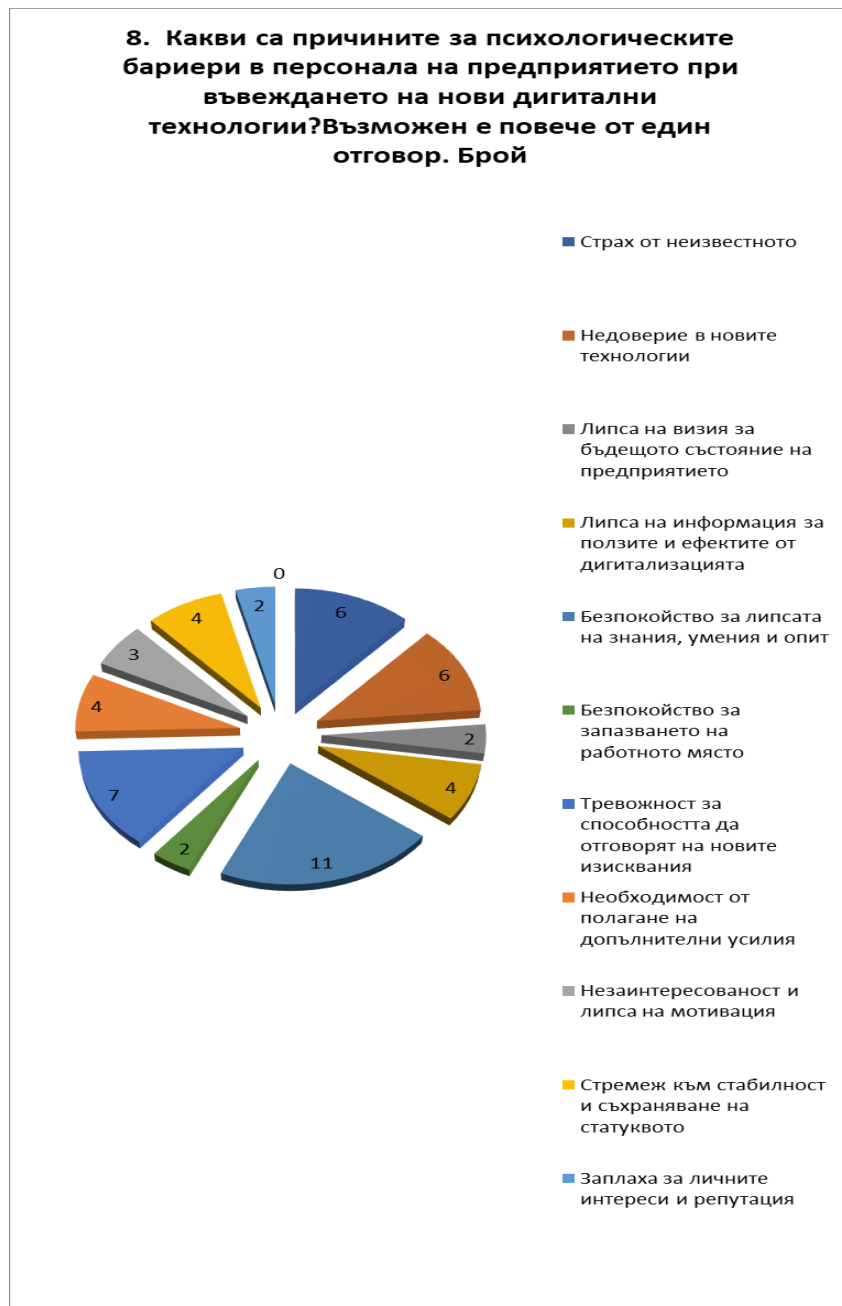
ТАБЛИЦА 80

Отговор	Брой	Percentage
Страх от неизвестното (1)	6	46.15%
Недоверие в новите технологии (2)	6	46.15%
Липса на визия за бъдещото състояние на предприятието (3)	2	15.38%
Липса на информация за ползите и ефектите от дигитализацията (4)	4	30.77%
Безпокойство за липсата на знания, умения и опит (5)	11	84.62%
Безпокойство за запазването на работното място (6)	2	15.38%
Тревожност за способността да отговорят на новите изисквания (7)	7	53.85%
Необходимост от полагане на допълнителни усилия (8)	4	30.77%
Незаинтересованост и липса на мотивация (9)	3	23.08%
Стремж към стабилност и съхраняване на статуквото (10)	4	30.77%
Заплаха за личните интереси и репутация (11)	2	15.38%
Друго	0	0.00%

На горния въпрос респондентите отговарят, че основната психологическа бариера в персонала на ресторантите при въвеждането на нови дигитални технологии е безпокойството за липсата на знания, умения и опит. На второ място е посочена тревожността да отговорят на новите изисквания. Следват страхът от неизвестното и недоверието в новите технологии. Всичко това неизбежно води до възникване на въпрос, свързан с обучението на персонала и психологическото въздействие, от което работещите се нуждаят. Оказва се, че една от основните причини за забавяне на дигитализацията е страхът от злепоставяне, притеснението от разкриване на недостатъчна квалификация, прикриване на лошо самочувствие и неувереност. Ако тази хипотеза е вярна, оказва се, че проблемът е в голяма степен психологически, емоционален и личностен.

www.eufunds.bg

ФИГУРА 66



Въпрос 8, Анкета-1

На Въпрос 9 от Анкета-1: Какво би трябвало да направите и от какво се нуждаете, за да можете да дадете тласък на внедряването на дигитални технологии в бъдеще? отговорите са дадени по-долу:

www.eufunds.bg

ТАБЛИЦА 81

Отговор	Брой	Percentage
Анализ и оценка на постижимостта, на икономическите ползи и разходите (1)	6	46.15%
Анализ на силните и слабите страни, възможностите и заплахите (SWOT анализ) (2)	5	38.46%
По-задълбочено интегриране на дигитализацията в корпоративната стратегия (3)	6	46.15%
Интегриране на дигитализацията като процес: анализиране; планиране; оценка на риска; контрол	5	38.46%
Възможност за разширяване и сравнение на налични данни (5)	3	23.08%
По-добра сигурност на данните (6)	3	23.08%
По-добро познаване на бъдещите тенденции и изисквания на пазара (7)	10	76.92%
По-добро познаване на подходите на конкурентите (8)	1	7.69%
Партньорство с компании, предлагащи дигитални услуги (9)	7	53.85%
Привличане на подходящи специалисти (10)	4	30.77%
Информация за добри практики (11)	6	46.15%
По-ефективни комуникации относно ползите и подходите в дигитализацията и ангажиране на мени	7	53.85%
Допълнително обучение, консултиране и подпомагане на служителите (13)	8	61.54%
Насърчителни мерки от страна на държавата (14)	5	38.46%
Съфинансиране на менторите и коуч партньорите в предприятията от страна на държавата (15)	5	38.46%
Повишаване качеството на обучение и развитие на основни и специфични дигитални умения в си	4	30.77%
Разширяване мрежата от доставчици на надграждащо обучение за дигитални умения (17)	4	30.77%
Въвеждане на стандарти, мониторинг и контрол на качеството на дигиталните услуги от страна н	5	38.46%
Друго	0	0.00%

ФИГУРА 67



Въпрос 9, Анкета-1

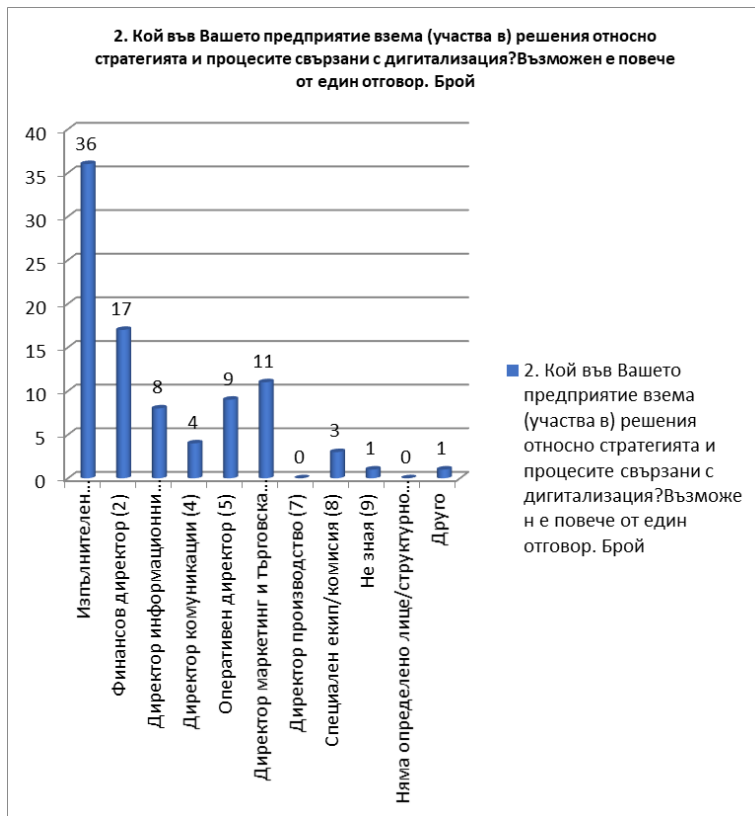
Според респондентите би трябвало да се направи следното, за да може да се даде тласък на внедряването на дигитални технологии в бъдеще: на първо място по-добро познаване на бъдещите тенденции и изисквания на пазара, също така допълнително обучение, консултиране и подпомагане на служителите, партньорство с компании, предлагащи дигитални услуги, по-ефективни комуникации относно ползите и подходите в дигитализацията и ангажиране на ръководителите на предприятията.

Въпрос 2 от Анкета-- 2: Кой във Вашето предприятие взема (участва в) решенията относно стратегията и процесите свързани с дигитализация?

ТАБЛИЦА 82

Отговор	Брой	Percentage
Изпълнителен директор/Управителен съвет (1)	36	85.71%
Финансов директор (2)	17	40.48%
Директор информационни технологии (3)	8	19.05%
Директор комуникации (4)	4	9.52%
Оперативен директор (5)	9	21.43%
Директор маркетинг и търговска дейност (6)	11	26.19%
Директор производство (7)	0	0.00%
Специален екип/комисия (8)	3	7.14%
Не зная (9)	1	2.38%
Няма определено лице/структурно звено (10)	0	0.00%
Друго	1	2.38%

ФИГУРА 68



Въпрос 2, Анкета-2

Според отговорите на този въпрос решенията относно стратегията и процесите, свързани с дигитализация, се вземат предимно от изпълнителния директор и Управителния съвет, тоест от ръководството на предприятието.

Въпрос 3 от Анкета-2: Коя от следните технологии използвате в момента или планирате да внедрите в следващите 5 години?

За всяка отделна технология следваше да се посочи по един от представените три варианта на отговор („ИЗ“, „ПЛ“, „НЕ“), където ИЗ означава – внедрена и се използва към настоящия момент; ПЛ - планирано е да бъде внедрена в следващите 5 години; НЕ – неприложима и/или не представлява интерес за предприятието

ТАБЛИЦА 83

Технологии	Пояснение
Цифрова свързаност и/или Интернет на нещата	Почти всеки физически обект може да бъде преобразуван в IoT устройство (Интернет на нещата), за да събира данни и да ги обменя по интернет. Това е мрежа от физически обекти (съоръжения, машини и техни компоненти, транспортни средства, сгради, преносими устройства и др.) с вградени е-устройства за взаимодействие помежду си и/или с външната среда. Интернет на нещата замества участието на човека в част от операциите, събира данни и може да намали оперативните разходи, да увеличи производителността и да разшири бизнеса към нови пазари.
BigSmart data и разширени анализи	Релационните системи за управление на бази от данни и настолният статистически софтуер се справя много трудно с обработването и анализирането на big data. Такива задачи обикновено изискват софтуер, който работи паралелно на десетки, дори стотици сървъри. Отнася се за дигитални технологии, които позволяват употребата на прогнозни анализи, анализ на поведението на потребителите или други сложни аналитични методи, които извличат стойности от голям обем данни, и по-рядко за определен размер на набор от данни. Предизвикателствата пред анализа на големи набори от данни включват прихващането на данните, съхранението, анализа, споделянето, трансфера, визуализацията, търсенето, обновяването и предпазването им.

www.eufunds.bg

Облачни изчисления	Облачните изчисления са компютърни (изчислителни) услуги, предоставяни на потребител чрез отдалечен компютър, към който потребителят се свързва чрез интернет или чрез специална комуникационна линия. Организацията масово реструктурират своите ИТ системи от традиционния модел клиент/сървър към облачен технологичен модел, където всичко се предлага като услуга без значение дали става въпрос за софтуер, хардуер или съхраняване на информационни данни. При този начин на организация и работа на компютърните системи, предоставяните на наемателите компютърни ресурси като процесорно време и компютърна памет могат да бъдат оптимално разпределяни и динамично увеличавани благодарение на технологии за виртуализация. На самите наематели на облака се спестява необходимостта да инвестират в хардуер и инфраструктура, да обучават персонал, да закупват софтуерни лицензи и пр.
Киберфизични системи	Системи, при които са свързани информационни, софтуерни компоненти с механични и електронни части, които комуникират посредством единна инфраструктура за предаване на данни. Използват се като индустриални системи за управление на процесите и автоматизацията, устойчиви системи за управление на околната среда и др.
Роботи	Машини с автоматично управление, които автономно изпълняват определени задачи, почти винаги с помощта на електронен хардуер и програмирани инструкции.
Сензори за регистриране на информация	Сензор или датчик е първичен преобразувател на физични или химични въздействия в удобен за използване електрически сигнал. Тези устройства представляват неизменна част от системите за автоматизирано управление и регулиране.

www.eufunds.bg

	<p>Разликата при сензора спрямо измервателният уред, че сензорът сам по себе си няма зададени предварително фиксирани стойности на отчитаната величина. Сензори са интегрирани в множество устройства за предаване на информация, като: охранителни системи; измерване на телесна температура; преброяване; чекиране на документи; лицево и гласово разпознаване; мониторинг на параметри на работната среда.</p>
Блокчейн технологии	<p>Метод за съхранение на информация в компютърна мрежа, който представлява непрекъснато растящ списък от компютърни записи, наречени „блокове“, свързани помежду си и кодирани криптографски. Всеки „блок“ съдържа информация за предходния „блок“ и е удостоверяван за време. Това осигурява хронологична цялост на веригата назад до първия „блок“. Тази технология е замислена като гарантираща сигурност чрез самия си дизайн, защото не позволява модифициране на данните. Така в нея могат да се записват трансакции между двама участници по начин, който е устойчив и подлежи на проверка. Типично блоковата верига се съхранява в мрежата в разпределен вид (с физически копия върху отделни компютри) и не съществува едно-единствено „главно копие“. Участниците в мрежата са равноправни и спазват определен протокол за валидиране на новите „блокове“. Веднъж валидиран и записан, никой „блок“ не може да бъде променен, без да се променят всички следващи го „блокове“.</p>
Софтуер и системи за киберсигурност	<p>Киберсигурността е процес на защита и възстановяване на мрежи, устройства и програми от всякакъв вид дигитални атаки. Системата за киберсигурност има множество защитни слоеве, разпределени между компютри, мрежи и програми. Но силната</p>

www.eufunds.bg

	система за киберсигурност разчита не само на софтуерна киберзащита, но и на отговорността и прецизността в спазването на протоколите и правилата при работа с информация.
Мобилни приложения	Софтуерно приложение, вид компютърна програма, създадена, за да работи на мобилни устройства като смартфони или таблети. Мобилните приложения често са различни от десктопните приложения, предназначени за работа на компютър, както и веб приложенията, които се изпълняват в мобилния веб браузър, за разлика от компютърния браузър.
3D принтиране	3D принтирането или още срещано, като адитивно производство, е процес на изработване на триизмерни твърди обекти, използвайки помощта на цифров файл. Преди да се изгради самият обект той преминава през множество адитивни процеси, които го изграждат слой по слой. Всъщност почти всички технологии работят на един и същи принцип, като обикновено слоевете са между 16 и 180 микрона или повече в зависимост от предназначения обект за изграждане.
Дронове	Безпилотен летателен апарат. Според Закон за гражданското въздухоплаване <i>„Безпилотно въздухоплавателно средство (дрон) е въздухоплавателно средство, което се управлява или е предназначено да се управлява самостоятелно или да бъде управлявано дистанционно“</i> Летателната им функция позволява да осъществяват видеонаблюдение и заснемане, да носят и транспортират ограничено тегло и да достигат до труднодостъпни райони.

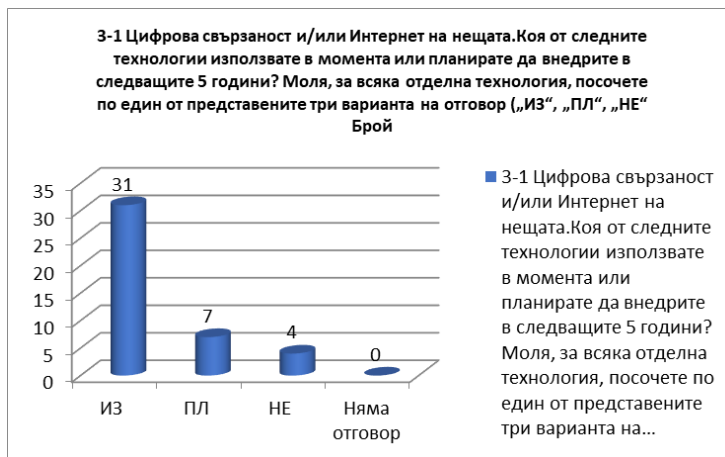
Резултатите от изследването са следните:

Цифрова свързаност и/или Интернет

ТАБЛИЦА 84

Отговор	Брой	Percentage
ИЗ (1)	31	73.81%
ПЛ (2)	7	16.67%
НЕ (3)	4	9.52%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 69



Въпрос 3-1, Анкета-2

BigSmart data и разширени анализи

ТАБЛИЦА 85

Отговор	Брой	Percentage
ИЗ (1)	19	45.24%
ПЛ (2)	9	21.43%
НЕ (3)	13	30.95%
Няма отговор	1	2.38%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 70



Въпрос 3-2, Анкета-2

Облачни изчисления

ТАБЛИЦА 86

Отговор	Брой	Percentage
ИЗ (1)	17	40.48%
ПЛ (2)	13	30.95%
НЕ (3)	11	26.19%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 71



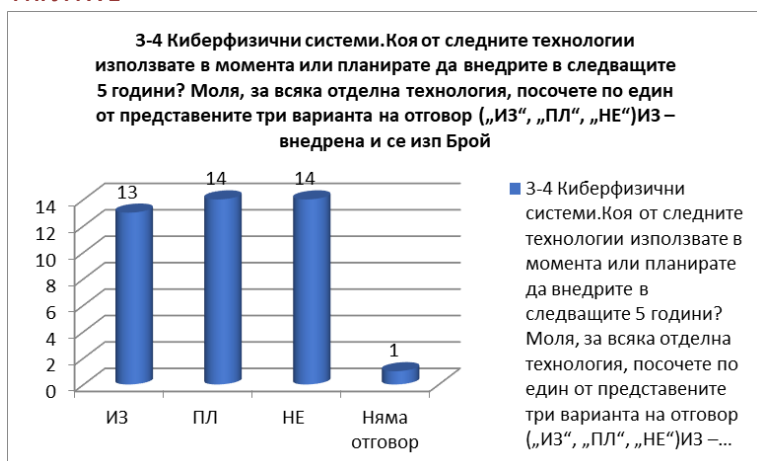
Въпрос 3-3, Анкета-2

Киберфизични системи

ТАБЛИЦА 87

Отговор	Брой	Percentage
ИЗ (1)	13	30.95%
ПЛ (2)	14	33.33%
НЕ (3)	14	33.33%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 72



Въпрос 3-4, Анкета-2

Роботи

ТАБЛИЦА 88

Отговор	Брой	Percentage
ИЗ (1)	9	21.43%
ПЛ (2)	13	30.95%
НЕ (3)	19	45.24%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 73



Въпрос 3-5, Анкета-2

www.eufunds.bg

Сензори за регистриране на информация

ТАБЛИЦА 89

Отговор	Брой	Percentage
ИЗ (1)	7	16.67%
ПЛ (2)	16	38.10%
НЕ (3)	18	42.86%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 74



Въпрос 3-6, Анкета-2

Блокчейн технологии

ТАБЛИЦА 90

Отговор	Брой	Percentage
ИЗ (1)	8	19.05%
ПЛ (2)	15	35.71%
НЕ (3)	18	42.86%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 75



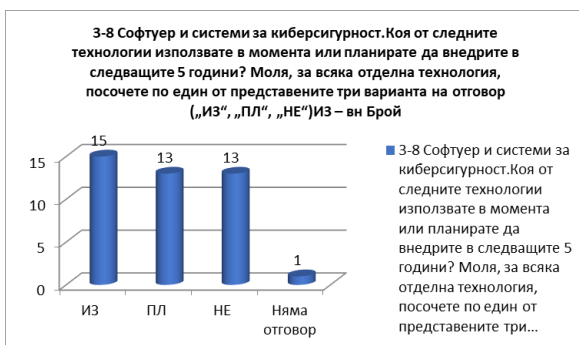
Въпрос 3-7, Анкета-2

Софтуер и системи за киберсигурност

ТАБЛИЦА 91

Отговор	Брой	Percentage
ИЗ (1)	15	35.71%
ПЛ (2)	13	30.95%
НЕ (3)	13	30.95%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 76



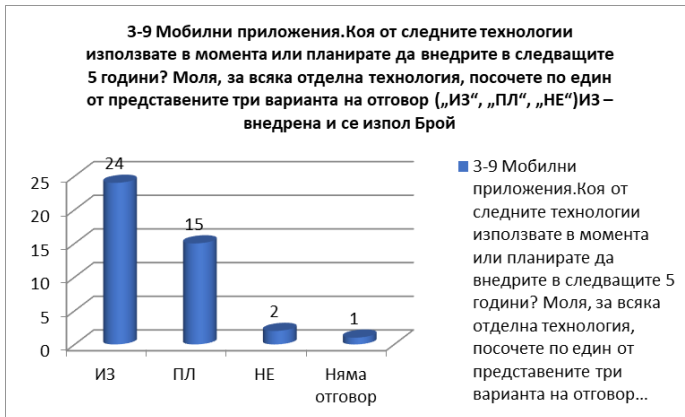
Въпрос 3-8, Анкета-2

Мобилни приложения

ТАБЛИЦА 91

Отговор	Брой	Percentage
ИЗ (1)	24	57.14%
ПЛ (2)	15	35.71%
НЕ (3)	2	4.76%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 77



Въпрос 3-9, Анкета-2

3D принтиране

ТАБЛИЦА 92

Отговор	Брой	Percentage
ИЗ (1)	4	9.52%
ПЛ (2)	9	21.43%
НЕ (3)	28	66.67%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 78



Въпрос 3-10, Анкета-2

Дронове

ТАБЛИЦА 93

Отговор	Брой	Percentage
ИЗ (1)	1	2.38%
ПЛ (2)	12	28.57%
НЕ (3)	28	66.67%
Няма отговор	1	2.38%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 79



Въпрос 3-11, Анкета-2

От отговорите на Въпрос 3 от Анкета-2 се изяснява, че се използват цифрова свързаност и/или Интернет, мобилни приложения, софтуер и системи за киберсигурност, облачни изчисления. Останалите, посочени в анкетите технологии все още са предимно планирани за в бъдеще.

Въпрос 4 от Анкета – 2: Използва ли Вашето предприятие дигитални решения в бизнес процесите и дейностите си? За всеки отделен процес или дейност е посочен по един от представените четири варианта на отговор („Напълно дигитализирани“, „До голяма степен“, „До някаква степен“, „Не се прилагат дигитални решения“)

Интегрирана система за управление на предприятието ERP

ТАБЛИЦА 94

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	11	26.19%
До голяма степен (2)	13	30.95%
До някаква степен (3)	6	14.29%
Не се прилагат диг. решения (4)	11	26.19%
Няма отговор	1	2.38%

ТАБЛИЦА 96

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	13	30.95%
До голяма степен (2)	12	28.57%
До някаква степен (3)	15	35.71%
Не се прилагат диг. решения (4)	1	2.38%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 82



Въпрос 4-3, Анкета-2

Управление на качеството

ТАБЛИЦА 97

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	14	33.33%
До голяма степен (2)	12	28.57%
До някаква степен (3)	10	23.81%
Не се прилагат диг. решения (4)	6	14.29%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 83



Въпрос 4-4, Анкета-2

Управление на материални ресурси

ТАБЛИЦА 98

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	15	35.71%
До голяма степен (2)	12	28.57%
До някаква степен (3)	12	28.57%
Не се прилагат диг. решения (4)	2	4.76%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 84



Въпрос 4-5, Анкета-2

Управление на риска

ТАБЛИЦА 99

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	8	19.05%
До голяма степен (2)	12	28.57%
До някаква степен (3)	9	21.43%
Не се прилагат диг. решения (4)	12	28.57%
Няма отговор	1	2.38%

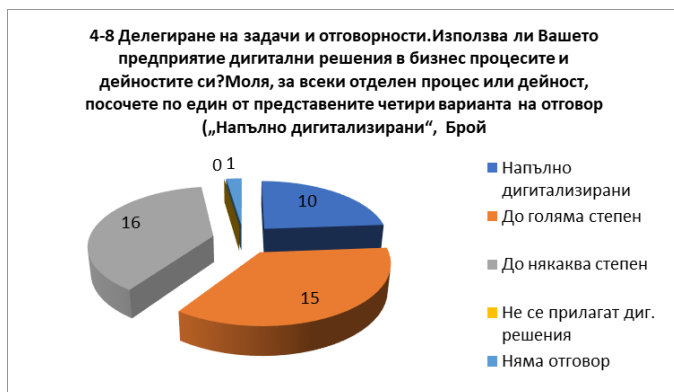
www.eufunds.bg

Делегиране на задачи и отговорности

ТАБЛИЦА 101

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	10	23.81%
До голяма степен (2)	15	35.71%
До някаква степен (3)	16	38.10%
Не се прилагат диг. решения (4)	0	0.00%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 87



Въпрос 4-8, Анкета-2

Управление на документооборота

ТАБЛИЦА 102

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	11	26.19%
До голяма степен (2)	21	50.00%
До някаква степен (3)	9	21.43%
Не се прилагат диг. решения (4)	0	0.00%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 88



Въпрос 4-9, Анкета-2

www.eufunds.bg

Виртуални офиси и работа от дистанция

ТАБЛИЦА 103

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	7	16.67%
До голяма степен (2)	7	16.67%
До някаква степен (3)	12	28.57%
Не се прилагат диг. решения (4)	15	35.71%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 89



Въпрос 4-10, Анкета-2

Съобразяване с регулации, законосъобразно и целесъобразно управление

ТАБЛИЦА 104

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	8	19.05%
До голяма степен (2)	12	28.57%
До някаква степен (3)	15	35.71%
Не се прилагат диг. решения (4)	6	14.29%
Няма отговор	1	2.38%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 90



Въпрос 4-11, Анкета-2

Документиране на операции и действия, осигуряване на прозрачност и проследимост на бизнес процесите

ТАБЛИЦА 105

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	14	33.33%
До голяма степен (2)	15	35.71%
До някаква степен (3)	11	26.19%
Не се прилагат диг. решения (4)	2	4.76%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 91



Въпрос 4-12, Анкета-2

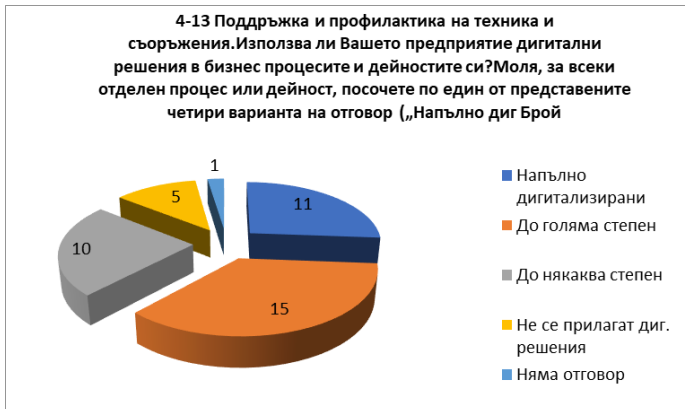
Поддръжка и профилактика на техника и съоръжения

ТАБЛИЦА 106

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	11	26.19%
До голяма степен (2)	15	35.71%
До някаква степен (3)	10	23.81%
Не се прилагат диг. решения (4)	5	11.90%
Няма отговор	1	2.38%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 92



Въпрос 4-13, Анкета-2

Финансов мениджмънт и вътрешен одит

ТАБЛИЦА 107

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	14	33.33%
До голяма степен (2)	12	28.57%
До някаква степен (3)	8	19.05%
Не се прилагат диг. решения (4)	7	16.67%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 93



Въпрос 4-14, Анкета-2

Електронно разплащане и фактуриране

ТАБЛИЦА 108

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	23	54.76%
До голяма степен (2)	12	28.57%
До някаква степен (3)	6	14.29%
Не се прилагат диг. решения (4)	0	0.00%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 94



Въпрос 4-15, Анкета-2

Управление на веригата от доставки

ТАБЛИЦА 109

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	18	42.86%
До голяма степен (2)	11	26.19%
До някаква степен (3)	9	21.43%
Не се прилагат диг. решения (4)	3	7.14%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 95



Въпрос 4-16, Анкета-2

www.eufunds.bg

Инвентар и складови наличности

ТАБЛИЦА 110

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	16	38.10%
До голяма степен (2)	14	33.33%
До някаква степен (3)	9	21.43%
Не се прилагат диг. решения (4)	2	4.76%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 96



Въпрос 4-17, Анкета-2

Управление на взаимоотношенията с доставчици и партньори

ТАБЛИЦА 111

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	11	26.19%
До голяма степен (2)	15	35.71%
До някаква степен (3)	14	33.33%
Не се прилагат диг. решения (4)	1	2.38%
Няма отговор	1	2.38%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 97



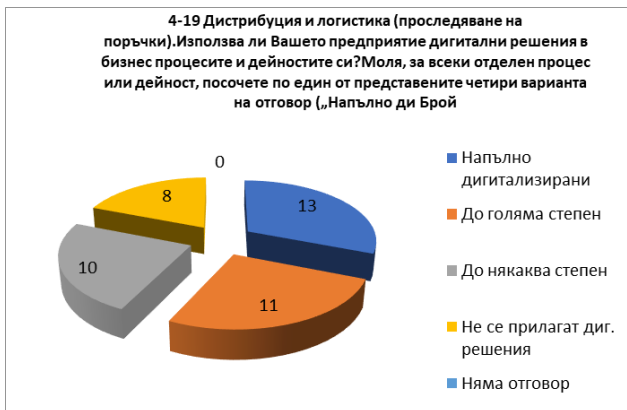
Въпрос 4-18, Анкета-2

Дистрибуция и логистика (проследяване на поръчки)

ТАБЛИЦА 112

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	13	30.95%
До голяма степен (2)	11	26.19%
До някаква степен (3)	10	23.81%
Не се прилагат диг. решения (4)	8	19.05%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 98



Въпрос 4-19, Анкета-2

Пакетиране и експедиция/транспорт и доставки

ТАБЛИЦА 113

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	12	28.57%
До голяма степен (2)	13	30.95%
До някаква степен (3)	7	16.67%
Не се прилагат диг. решения (4)	9	21.43%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 99

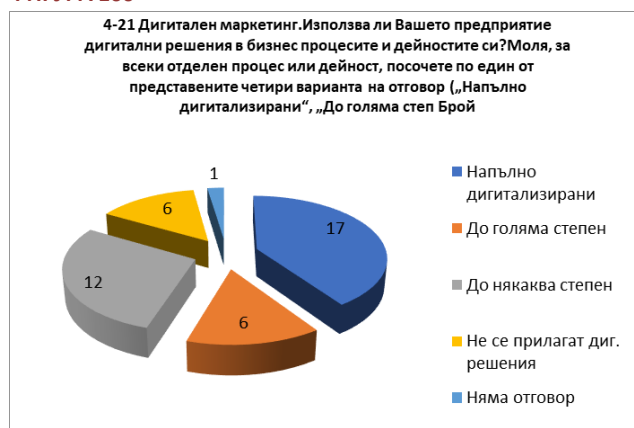


Въпрос 4-20, Анкета-2
Дигитален маркетинг

ТАБЛИЦА 114

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	17	40.48%
До голяма степен (2)	6	14.29%
До някаква степен (3)	12	28.57%
Не се прилагат диг. решения (4)	6	14.29%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 100



Въпрос 4-21, Анкета-2

www.eufunds.bg

Проектиране и внедряване на нови продукти

ТАБЛИЦА 115

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	15	35.71%
До голяма степен (2)	8	19.05%
До някаква степен (3)	10	23.81%
Не се прилагат диг. решения (4)	8	19.05%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 101



Въпрос 4-22, Анкета-2

Платформа за е-търговия

ТАБЛИЦА 116

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	18	42.86%
До голяма степен (2)	8	19.05%
До някаква степен (3)	4	9.52%
Не се прилагат диг. решения (4)	10	23.81%
Няма отговор	2	4.76%

ФИГУРА 102



www.eufunds.bg

Въпрос 4-23, Анкета-2

Управление на взаимоотношенията с клиентите

ТАБЛИЦА 117

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	12	28.57%
До голяма степен (2)	12	28.57%
До някаква степен (3)	14	33.33%
Не се прилагат диг. решения (4)	3	7.14%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 103



Въпрос 4-24, Анкета-2

Маркетингова комуникация и PR, социални медии, онлайн общности, онлайн инфлуенсъри Орана и сигурност, защита на данни и информация, съхранение и опазване на активите

ТАБЛИЦА 118

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	18	42.86%
До голяма степен (2)	5	11.90%
До някаква степен (3)	9	21.43%
Не се прилагат диг. решения (4)	9	21.43%
Няма отговор	1	2.38%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 104



Въпрос 4-25, Анкета-2

Охрана и сигурност, защита на данни и информация, съхранение и опазване на активите

ТАБЛИЦА 119

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	9	21.43%
До голяма степен (2)	20	47.62%
До някаква степен (3)	11	26.19%
Не се прилагат диг. решения (4)	1	2.38%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 105



Въпрос 4-26, Анкета-2

Режими на противопожарна охрана и действия при бедствия и аварии

ТАБЛИЦА 120

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	6	14.29%
До голяма степен (2)	13	30.95%
До някаква степен (3)	18	42.86%
Не се прилагат диг. решения (4)	4	9.52%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 106



Въпрос 4-27, Анкета-2

Опазване на околната среда

ТАБЛИЦА 121

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	6	14.29%
До голяма степен (2)	10	23.81%
До някаква степен (3)	14	33.33%
Не се прилагат диг. решения (4)	11	26.19%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 107



Въпрос 4-28, Анкета-2

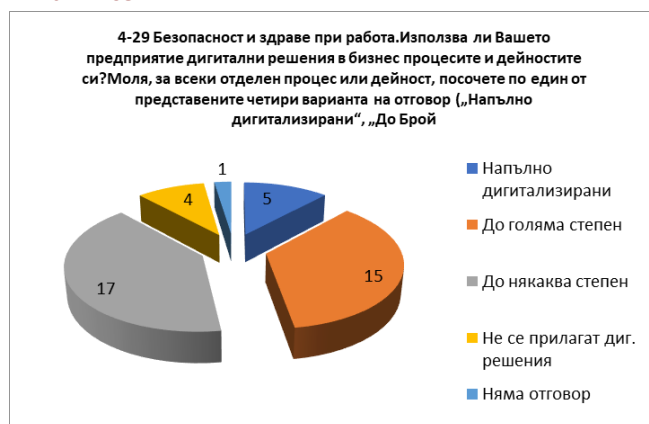
www.eufunds.bg

Безопасност и здраве при работа

ТАБЛИЦА 122

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	5	11.90%
До голяма степен (2)	15	35.71%
До някаква степен (3)	17	40.48%
Не се прилагат диг. решения (4)	4	9.52%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 108



Въпрос 4-29, Анкета-2

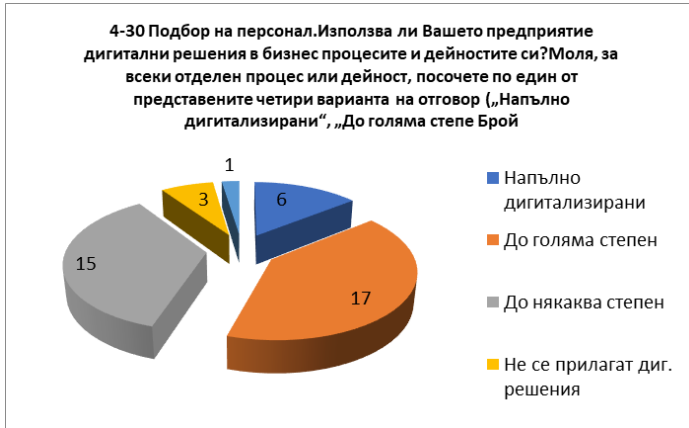
Подбор на персонал

ТАБЛИЦА 123

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	6	14.29%
До голяма степен (2)	17	40.48%
До някаква степен (3)	15	35.71%
Не се прилагат диг. решения (4)	3	7.14%
Няма отговор	1	2.38%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 109



Въпрос 4-30, Анкета-2

Администриране на персонал - трудови досиета, договори, заповеди, отпуски, болнични, графици, възнаграждения

ТАБЛИЦА 124

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	20	47.62%
До голяма степен (2)	16	38.10%
До някаква степен (3)	4	9.52%
Не се прилагат диг. решения (4)	2	4.76%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 110



Въпрос 4-31, Анкета-2

Обучение на персонала

ТАБЛИЦА 127

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	11	26.19%
До голяма степен (2)	11	26.19%
До някаква степен (3)	12	28.57%
Не се прилагат диг. решения (4)	7	16.67%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 113



Въпрос 4-34, Анкета-2

Карьерно развитие и приемственост

ТАБЛИЦА 128

Отговор	Брой	Percentage
Напълно дигитализирани (1)	8	19.05%
До голяма степен (2)	11	26.19%
До някаква степен (3)	12	28.57%
Не се прилагат диг. решения (4)	10	23.81%
Няма отговор	1	2.38%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 114



Въпрос 4-35, Анкета-2

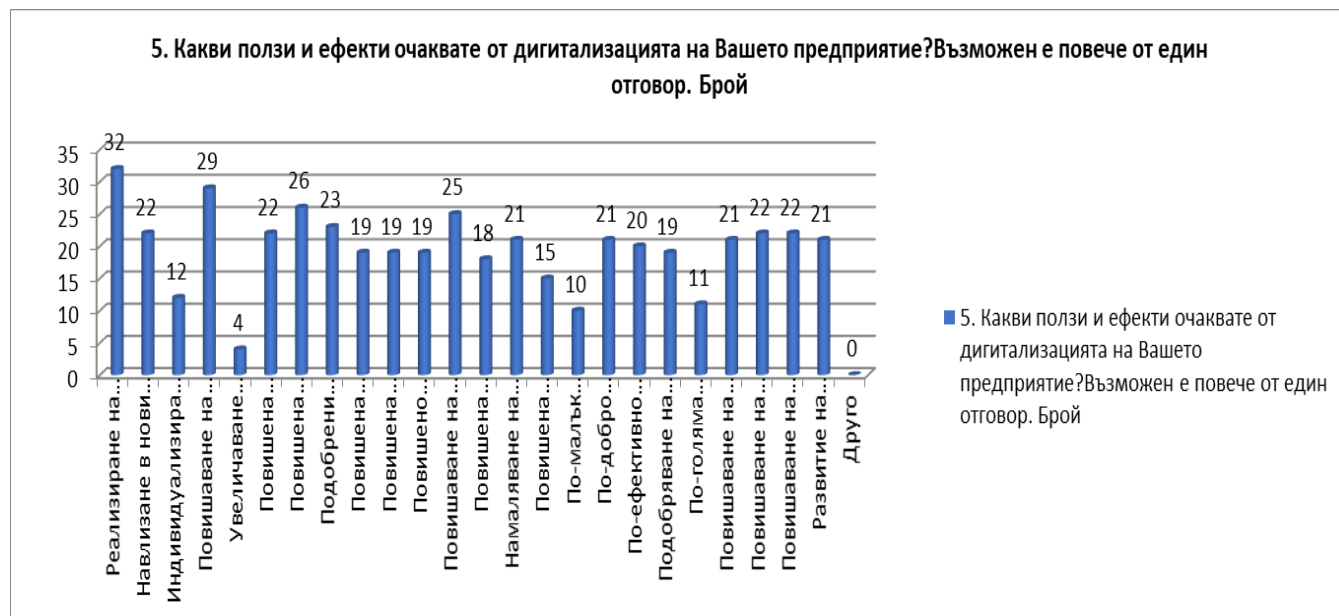
От отговорите на Въпрос 4 от Анкета – 2 дали предприятието използва дигитални решения в бизнес процесите и дейностите си бяха получени следните резултати: Преобладават отговорите „Напълно дигитализирани“ за дигиталните решения - Маркетингова комуникация и PR, социални медии, онлайн общности, онлайн инфлуенсъри, Охрана и сигурност, защита на данни и информация, съхранение и опазване на активите; Администриране на персонал – трудови досиета, договори, заповеди, отпуски, болнични, графици, възнаграждения; Платформа за е-търговия; Проектиране и внедряване на нови продукти, Дистрибуция и логистика (проследяване на поръчки), Дигитален маркетинг, Инвентар и складови наличности, Управление на веригата от доставки, Електронно разплащане и фактуриране, Управление на материални ресурси, Управление на качеството. За всички други решения отговорите са разпределени поравно между четирите възможни отговора. Според вида и отношението на дигитализацията на ресторанта отговорите се разпределят между напълно дигитализирани, до голяма степен дигитализирани, до някаква степен дигитализирани и не се прилагат дигитални решения.

Въпрос 5 от Анкета - 2: Какви ползи и ефекти очаквате от дигитализацията на Вашето предприятие?

ТАБЛИЦА 129

Отговор	Брой	Percentage
Реализиране на нови продукти/услуги (1)	32	76.19%
Навлизване в нови пазарни ниши (2)	22	52.38%
Индивидуализиране на продуктите/услугите (3)	12	28.57%
Повишаване на продажбите (4)	29	69.05%
Увеличаване делът на продуктите, предназначени за износ (5)	4	9.52%
Повишена разпознаваемостта на бранда (6)	22	52.38%
Повишена удовлетвореност на клиентите (7)	26	61.90%
Подобрени процеси на обслужване (8)	23	54.76%
Повишена репутация на предприятието (9)	19	45.24%
Повишена конкурентоспособност (10)	19	45.24%
Повишено качеството на продуктите/услугите (11)	19	45.24%
Повишаване на печалбата (12)	25	59.52%
Повишена производителност на труда (13)	18	42.86%
Намаляване на разходите и загубите (14)	21	50.00%
Повишена ефективност на ресурсите (15)	15	35.71%
По-малък екологичен отпечатък (16)	10	23.81%
По-добро планиране и управление (17)	21	50.00%
По-ефективно набиране и анализ на информация (18)	20	47.62%
Подобряване на скоростта на операциите (19)	19	45.24%
По-голяма прозрачност на бизнес процесите (20)	11	26.19%
Повишаване на организационната ефективност (21)	21	50.00%
Повишаване на уменията и компетенциите на работниците и служителите	22	52.38%
Повишаване на удовлетвореността и ангажираността на работниците и служителите (23)	22	52.38%
Развитие на иновативна култура в служителите (24)	21	50.00%
Друго	0	0.00%

ФИГУРА 115



Въпрос 5, Анкета-2

www.eufunds.bg

На въпроса за ползите и ефектите, които се очакват от дигитализацията на предприятието отговорите са разпределени равномерно от респондентите. Най-много очаквания има за реализиране на нови продукти и услуги. Също така се очаква повишаване на продажбите, повишена удовлетвореност на клиентите, повишаване на печалбата, навлизане в нови пазарни ниши, повишени процеси на обслужване, повишаване на уменията и компетентностите на работниците и служителите. Най-малка тежест има увеличаването на дела на продуктите, предназначени за износ, както и по-малкият екологичен отпечатък.

Въпрос 6 от Анкета-2: Колко средства планирате да инвестирате в дигитални технологии за периода 2022 – 2026 г. спрямо периода 2017 – 2021 г.?

ТАБЛИЦА 130

Отговор	Брой	Percentage
Значително повече (1)	17	40.48%
Повече (2)	16	38.10%
Без промяна (3)	5	11.90%
По-малко (4)	0	0.00%
Не мога да преценя (5)	4	9.52%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 116



Въпрос 6, Анкета-2

Положителното в този отговор е, че повечето респонденти планират да инвестират в дигитални технологии значително повече средства, спрямо периода 2017-2021 година. Налага се изводът, че повечето ръководители на ресторантьорски предприятия осъзнават потребността от инвестиции в дигитализацията на сектора. Добре е, че никой не отговаря, че ще вложи по-малко средства от влаганите до този период.

Въпрос 7 от Анкета-2: Какво, според Вас, затруднява или би затруднило по нататъшното въвеждане на нови дигитални технологии във Вашето предприятие? За всяко отделно твърдение са посочени по един от представените четири варианта на отговор („Вярно“, „До някъде вярно“, „Невярно“, „Не мога да преценя“)

Недостатъчно средства за инвестиране в дигитализация

ТАБЛИЦА 131

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	13	30.95%
До някъде вярно (2)	16	38.10%
Невярно (3)	7	16.67%
Не мога да преценя (4)	5	11.90%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 117



Въпрос 7-1, Анкета-2

Неясни икономически ползи

ТАБЛИЦА 132

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	4	9.52%
До някъде вярно (2)	18	42.86%
Невярно (3)	15	35.71%
Не мога да преценя (4)	4	9.52%
Няма отговор	1	2.38%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 118



Въпрос 7-2, Анкета-2

На дигитализацията се гледа по-скоро като на разход, отколкото на инвестиция/възможност

ТАБЛИЦА 133

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	7	16.67%
Донякъде вярно (2)	12	28.57%
Невярно (3)	18	42.86%
Не мога да преценя (4)	5	11.90%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 119



Въпрос 7-3, Анкета-2

www.eufunds.bg

Липсата на ясни приоритети в сферата на дигитализацията от страна на ръководството

ТАБЛИЦА 134

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	6	14.29%
Донякъде вярно (2)	10	23.81%
Невярно (3)	18	42.86%
Не мога да преценя (4)	7	16.67%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 120



Въпрос 7-4, Анкета-2

В момента има други по-неотложни приоритети

ТАБЛИЦА 135

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	4	9.52%
Донякъде вярно (2)	17	40.48%
Невярно (3)	12	28.57%
Не мога да преценя (4)	7	16.67%
Няма отговор	2	4.76%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 121



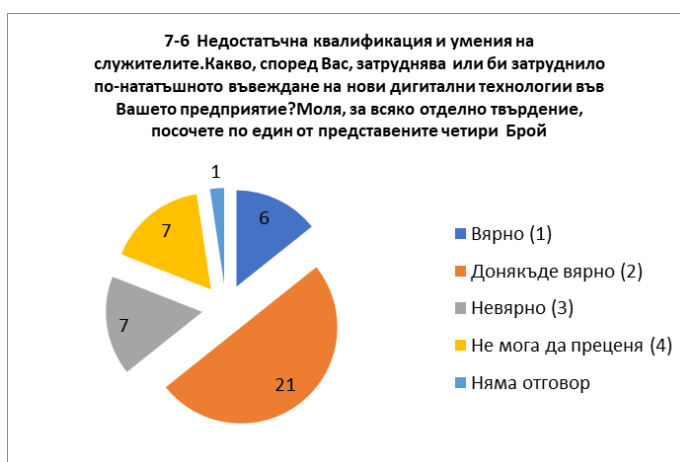
Въпрос 7-5, Анкета-2

Недостатъчна квалификация и умения на служителите

ТАБЛИЦА 136

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	6	14.29%
Донякъде вярно (2)	21	50.00%
Невярно (3)	7	16.67%
Не мога да преценя (4)	7	16.67%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 122



Въпрос 7-6, Анкета-2

www.eufunds.bg

Психологически бариери в поколенията служители

ТАБЛИЦА 137

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	11	26.19%
Донякъде вярно (2)	18	42.86%
Невярно (3)	6	14.29%
Не мога да преценя (4)	6	14.29%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 123



Въпрос 7-7, Анкета-2

Недостатъчен капацитет за записване и съхранение на дигитална информация

ТАБЛИЦА 138

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	5	11.90%
Донякъде вярно (2)	18	42.86%
Невярно (3)	11	26.19%
Не мога да преценя (4)	6	14.29%
Няма отговор	2	4.76%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 124



Въпрос 7-8, Анкета-2

Опасения за сигурността на данните

ТАБЛИЦА 139

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	6	14.29%
Донякъде вярно (2)	21	50.00%
Невярно (3)	10	23.81%
Не мога да преценя (4)	5	11.90%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 125



Въпрос 7-9, Анкета-2

Опасения, че дигитализацията изисква сериозни промени в бизнес моделите и в системите за управление

ТАБЛИЦА 140

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	7	16.67%
Донякъде вярно (2)	18	42.86%
Невярно (3)	12	28.57%
Не мога да преценя (4)	4	9.52%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 126



Въпрос 7-10, Анкета-2

Опасения, че дигитализацията ще навреди на взаимоотношенията с бизнес партньорите и клиентите

ТАБЛИЦА 141

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	3	7.14%
Донякъде вярно (2)	12	28.57%
Невярно (3)	22	52.38%
Не мога да преценя (4)	4	9.52%
Няма отговор	1	2.38%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 127



Въпрос 7-11, Анкета-2

Недостатъчна зрялост на използваните технологии

ТАБЛИЦА 142

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	6	14.29%
Донякъде вярно (2)	14	33.33%
Невярно (3)	15	35.71%
Не мога да преценя (4)	6	14.29%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 128



Въпрос 7-12, Анкета-2

Съществуващите към момента цифрови решения не могат да бъдат интегрирани на нови цифрови платформи

ТАБЛИЦА 143

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	4	9.52%
Донякъде вярно (2)	18	42.86%
Невярно (3)	13	30.95%
Не мога да преценя (4)	6	14.29%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 129



Въпрос 7-13, Анкета-2

Недостатъчна стандартизация и сертифициране

ТАБЛИЦА 144

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	8	19.05%
Донякъде вярно (2)	16	38.10%
Невярно (3)	11	26.19%
Не мога да преценя (4)	6	14.29%
Няма отговор	1	2.38%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 130



Въпрос 7-14, Анкета-2

Проблеми с регулаторната рамка

ТАБЛИЦА 145

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	7	16.67%
Донякъде вярно (2)	16	38.10%
Невярно (3)	5	11.90%
Не мога да преценя (4)	14	33.33%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 131



Въпрос 7-15, Анализ-2

На въпроса относно затрудненията за по-нататъшното въвеждане на нови дигитални технологии в предприятието отговорите са равномерно разпределени и не се налага открояващ се отговор.

Въпрос 8 от Анкета-2: В кои от изброените области на дигитални умения се наблюдават дефицити в компетентностите на служителите във Вашето предприятие?

www.eufunds.bg

Моля, на основата на досегашният Ви опит, дайте обобщена оценка на нивото на дигиталните умения/компетентности на служителите по отделните области, като посочите един от представените варианта на отговор („Не се владее“, „Основно ниво“, „Средно ниво“, „Напреднало ниво“, „Високо специализирано ниво“).

Грамотност, свързана с информация и данни

ТАБЛИЦА 146

Отговор	Брой	Percentage
Не се владее (1)	1	2.38%
Основно (2)	13	30.95%
Средно (3)	18	42.86%
Напреднало (4)	6	14.29%
Високо специализирано (5)	3	7.14%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 132



Въпрос 8-1, Анкета-2

www.eufunds.bg

Комуникация и сътрудничество

ТАБЛИЦА 147

Отговор	Брой	Percentage
Не се владее (1)	2	4.76%
Основно (2)	4	9.52%
Средно (3)	26	61.90%
Напреднало (4)	7	16.67%
Високо специализирано (5)	3	7.14%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 133



Въпрос 8-2, Анкета-2

Създаване на дигитално съдържание

ТАБЛИЦА 148

Отговор	Брой	Percentage
Не се владее (1)	10	23.81%
Основно (2)	5	11.90%
Средно (3)	18	42.86%
Напреднало (4)	6	14.29%
Високо специализирано (5)	1	2.38%
Няма отговор	2	4.76%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 134



Въпрос 8-3, Анкета-2

Безопасност

ТАБЛИЦА 149

Отговор	Брой	Percentage
Не се владее (1)	3	7.14%
Основно (2)	10	23.81%
Средно (3)	20	47.62%
Напреднало (4)	5	11.90%
Високо специализирано (5)	3	7.14%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 135



Въпрос 8-4, Анкета-2

www.eufunds.bg

Решаване на проблеми

ТАБЛИЦА 150

Отговор	Брой	Percentage
Не се владее (1)	5	11.90%
Основно (2)	8	19.05%
Средно (3)	19	45.24%
Напреднало (4)	4	9.52%
Високо специализирано (5)	5	11.90%
Няма отговор	1	2.38%

ФИГУРА 136



Фигура 136, Въпрос 8-5, Анкета-2

За улесняване на отговарящите на въпросите предварително им бяха дадени следните пояснения:

Пояснение:

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

- 1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание
- 1.2. Оценка 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

www.eufunds.bg

- 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

Посочвайки в кои от изброените области на дигитални умения се наблюдават дефицити в компетентностите на служителите в предприятието се забелязва, че за всички отбелязани умения и компетентности преобладава оценка „Средно ниво“. От една страна това е оптимистична констатация, защото определя ниво на дигитални умения, въпреки че се характеризират като „средни“. От друга очевидно липсват кадри на „Високо специализирано ниво“.

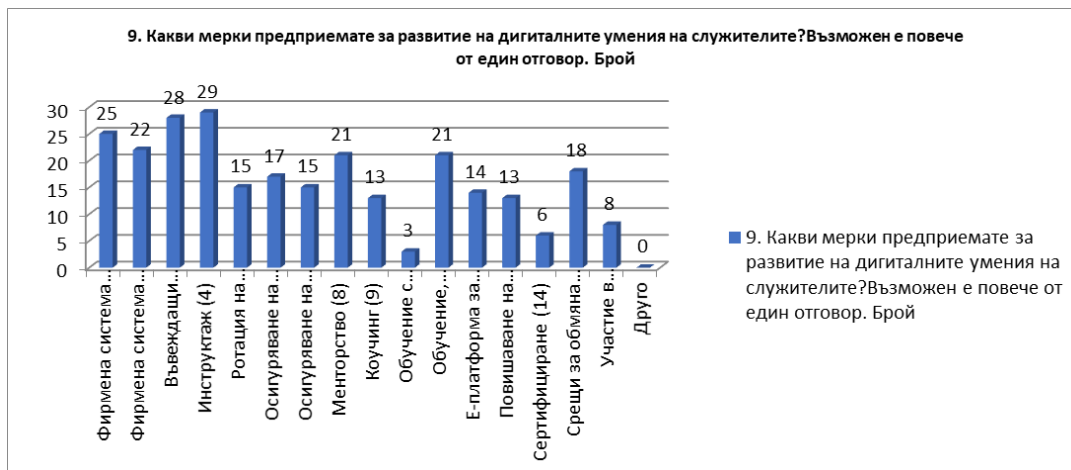
Въпрос 9 от Анкета-2: Какви мерки предприемате за развитие на дигиталните умения на служителите?

ТАБЛИЦА 151

Отговор	Брой	Percentage
Фирмена система за оценка на потребностите от обучение (1)	25	59.52%
Фирмена система за оценка на ефекта от обучението на персонала (2)	22	52.38%
Въвеждащи програми за обучение на новопостъпили (3)	28	66.67%
Инструктаж (4)	29	69.05%
Ротация на работни места (5)	15	35.71%
Осигуряване на специализирана информация, указания и справочници (6)	17	40.48%
Осигуряване на достъп до специализирани източници в интернет (7)	15	35.71%
Менторство (8)	21	50.00%
Коучинг (9)	13	30.95%
Обучение с откъсване от работата (10)	3	7.14%
Обучение, консултиране и подпомагане на работното място (11)	21	50.00%
Е-платформа за обучение (12)	14	33.33%
Повишаване на образователното ниво и квалификацията (образователни институции, ЦПО) (13)	13	30.95%
Сертифициране (14)	6	14.29%
Срещи за обмяна на опит и добри практики (15)	18	42.86%
Участие в семинари и конференции (16)	8	19.05%
Друго	0	0.00%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 137



Въпрос 9, Анкета-2

Относно мерките, които се предприемат за развитие на дигиталните умения на служителите се вижда, че се използват различни мерки за повишаване на уменията. Силно впечатлява, че не се толерира обучение с откъсване от работа, както и сертифициране на уменията. Това отношение към обученията и валидирането на уменията е смущаващо.

2.1.6. SWOT АНАЛИЗ

SWOT анализът на икономическото и технологичното развитие на сектор „Ресторантьорство“ се прави с цел да се анализира степента на дигитална трансформация и определяне на потребностите от дигитални умения в сектора.

Приложението на методологията SWOT анализ при извършването на анализа на икономическото и технологичното развитие за сектора позволява извеждането на силните и слабите страни, възможностите и заплахите пред устойчивото и балансирано развитие на икономическата сектора с оглед на степента на дигитална трансформация и определяне на потребностите от дигитални умения/компетентности.

ТАБЛИЦА 152

Силни страни	Слаби страни
<ul style="list-style-type: none"> Силно влияние на политиките на ЕС в областта на дигитализацията; Развитие на дигитализацията в ресторантьорския бизнес в световен мащаб; Единни европейски регулации за развитие на дигитално общество; Неизбежни изисквания за дигитализация на бизнеса; 	<ul style="list-style-type: none"> Неравномерно покритие с високоскоростен Интернет - наличие на регионални дисбаланси; Голямо разнообразие на информационните системи, които се предлагат в сектора; Изоставане във въвеждането на дигитализация в сектора;

<ul style="list-style-type: none"> • Възможности за участие на български обществени и частни организации в съвместни проекти на европейски партньори; • Възможности за обмяна на опит в развитието на информационните системи, особено на тези, касаещи е-управлението; • Достъп до европейски фондове за развитие; • Високо ниво на използване на електронни услуги от част от бизнеса; • Постоянен висок растеж на ИКТ сектора; • Висок потенциал за научни изследвания и иновации на ИКТ сектора; • Присъствие в страната на водещи компании в ИКТ сектора, с центрове за изследвания и развитие; • Достъп до познание, икономика на знанието и иновациите, интелигентна конкуренция. 	<ul style="list-style-type: none"> • Изоставане в модернизиранието на ИКТ инфраструктурата за образование и научни изследвания и спадащо качество на образоването в областта на ИКТ; • Ниско ниво на дигитална грамотност на населението спрямо средното за ЕС; • Ниско ниво на инвестиции в дигитализацията на сектора; • Ниско ниво на развитие на електронната търговия спрямо средното за ЕС; • Хроничен недостиг на ИКТ специалисти; • Недостатъчно прилагане на всеобхватна публична политика, насочена към насърчаване на икономически растеж на базата на знания и иновации.
<p>Възможности</p> <ul style="list-style-type: none"> • Широкото разгръщане на мрежите за достъп от следващо поколение; • Възможност за развитие на дигитализацията на сектора; • Използване на членството на България в ЕС за осигуряване на достъп до вътрешния, европейски и световен пазари; • Ангажиране на по-голям брой ИКТ специалисти за изработване и провеждане на дигитални нововъведения; • Получаване на достъп до добрите европейски практики и усвояването им; • Промени в изискванията на потребителите; • Политическа нестабилност и икономическа политика на държавата; • Инвестиционен климат; • Реализиране на нови продукти/услуги; • Повишаване на продажбите; • Повишена разпознаваемостта на бранда; 	<p>Заплахи</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дигитално „изключване“ на хората в неравностойно положение; • Неработещата система за иновации (наука-образование-иновации); • Без мащабна подкрепа на сектора за въвеждане и използване на ИКТ потенциалът им за растеж и разширяване ще бъде ограничен; • Влошаване на цялостната бизнес среда и липсата на човешки капитал. • Влияние на пандемични и епидемични ситуации; • Проблеми с енергийната криза, енергийните регулации и цените на горивата; • Влошаване на демографските процеси и пазара на труда; • Поскъпване на ресурсите и суровините; • Нови изисквания към качествата и уменията на работната сила; • Недостатъчно средства за инвестиране в дигитализация;

www.eufunds.bg

<ul style="list-style-type: none"> • Повишена производителност на труда; • Намаляване на разходите и загубите; • Повишена ефективност на ресурсите; • По-голяма прозрачност на бизнес процесите; • Повишаване на организационната ефективност; • Повишаване на уменията и компетенциите на работниците и служителите; • Повишаване на удовлетвореността и ангажираността на работниците и служителите. 	<ul style="list-style-type: none"> • На дигитализацията се гледа по-скоро като на разход, отколкото на инвестиция/възможност; • Липсата на ясни приоритети в сферата на дигитализацията от страна на ръководството; • Недостатъчна квалификация и умения на служителите; • Психологически бариери; • Опасения за сигурността на данните; • Опасения, че дигитализацията изисква сериозни промени в бизнес моделите и в системите за управление; • Опасения, че дигитализацията ще навреди на взаимоотношенията с бизнес партньорите и клиентите.
---	---

2.1.7. Основни изводи

Основни изводи, направени на база проведени анкетни проучвания и структурирано интервю и отнасящи се до анализа и възможностите за развитие в сектор „Ресторантьорство“, включително съпоставка между цели и приоритети в дигитализацията и необходимост от усъвършенстване на дигиталните умения на работната сила в сектора, са описани в тази част от анализа.

- Необходимо е да се създаде модерна дигитална стратегия.

Този въпрос неминуемо възниква, когато фирмите направят своята основна инвестиция в дигитални технологии. Голяма част от всяка инвестиция е концентрирана върху прилагането на нови технологии към съществуващи продукти, практики и процеси. В този смисъл, дигиталната стратегия се доближава много до IT стратегията, която представлява процес, водещ до избора на технологии, в които да се инвестира. Този подход дава план или пътна карта, по която фирмата да се води. Дигиталната стратегия не е IT стратегия и изисква различен подход.

- Адаптиране на уеб сайта на фирмата, като се предложат нови онлайн преживявания на потребителите. Тези инвестиции променят основно формата на взаимодействие и в по-малка степен функцията. Трансформирането на бизнеса с помощта на дигиталните технологии, особено в сферата на маркетинга има смисъл, тъй като е налице често изменение на очакванията на потребителите, възможностите и информацията. Когато фирмите наблизят края на тяхното първо дигитално пътуване, въпросът за дигиталната стратегия отново става на дневен ред за ръководителите.

- Наложително е да се разшири дигитализацията, като се приложи досегашният модел за въвеждане на технологии към нови бизнес процеси и функции. Това е пътят за автоматизация и

www.eufunds.bg

интеграция, който вече веднъж е извървян чрез ИТ стратегията. Започвайки с ресурсното планиране, стратегията се повтаря за управлението на връзките с клиенти, доставките, продажбите, развитието на нови продукти и други операции. Други примери за стратегии по прилагането на нови технологии към съществуващи дейности включват дигитализирането на финансовия мениджмънт и управлението на човешки ресурси чрез специално създаден бизнес софтуер.

- Трансформацията на дейността, а оттам и на бизнеса, е също вариант за дигитална стратегия. Това бе обещанието на първото поколение дигитални стратегии, но много често стратезите се връщаха към навигите от ИТ трансформацията пред лицето на организационни, управленски и други препятствия, налагани от традициите. Поемането на този път признава работата, която вече е свършена, но изисква и задаването на въпроса: дали дигиталната стратегия трябва да прилича на вече установената или може да бъде различна? Тук се изисква задълбочен отговор.

- Дигитализацията е повече от просто набор от технологии, в които се инвестира. Тя е във способностите и уменията, които тези технологии създават. Това дава много широка дефиниция на дигитализацията, която с времето бе сведена до следното: Дигитализацията е прилагането на информация и технология за повишаването на производителността на човешките ресурси.

- Човешката продуктивност е в основата на дигиталната трансформация. Тя води до създаването на специфична стойност, която от своя страна води до по-високи приходи. Алтернативите на дигитализацията могат да допринесат за по-голяма ефективност главно чрез намаляване на разходите, но ефектът им е краткотраен. В дългосрочен план те намаляват икономии и забавят растежа.

- Дигитализацията на една дейност става просто поредната технология, когато не се променя това, което хората правят, по начин, който подобрява техните способности и спомага за постигането на набелязаните цели. Идеята не е просто да се интегрира една технология и да се разпростре върху всички процеси във фирмата. Такъв подход не би бил ефективен.

- Дигиталните технологии предлагат повече от допълнителни кръгове на автоматизация. Важно е да се редуцира идеята за стратегия до нейната есенция. Стратегията като термин става прекалено сложна, натоварена и ограничаваща. Тя трябва да бъде опростена до нейните основни елементи. Стратегията включва определянето на посока, поддредането на ресурси в определен ред и поемането на задължения.

- Всяка технология с потенциал да донесе трансформация започва своя живот в изолация и дигиталните такива не са изключение от правилото. Мобилните приложения, облачните технологии и софтуера за управление на връзките с клиенти са само част от примерите. Всяка една е имала своя собствена стратегия преди да се влее в бизнес стратегията. Това е една от причините да има объркване по отношение на термините „дигитална“ и „стратегия“.

Целта е дигиталната стратегия да стане основа на бизнес стратегията. След като двата термина са изяснени, екипите могат да пристъпят към конкретни действия. Главният въпрос, който изисква отговор, е: Как може един бизнес да спечели чрез използването на информация и технологии, за да повиши производителността на човешките ресурси? Това е дигиталната

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

стратегия, след като на нея се гледа не просто като на инвестиция, лимитирана до въвеждането на конкретна иновация или развитие единствено на маркетинга.

2.1.8. ПРЕПОРЪКИ

Препоръките в настоящия раздел се отнасят за нормативната уредба; образованието и обучението, политиките и мерките на национално, секторно, регионално и фирмено ниво с оглед обезпечаване на търсените дигитални умения/компетентности.

Въпрос 9 от Анкета - 1.

ТАБЛИЦА 153

Отговор	Брой	Percentage
9. Какво би трябвало да направите и от какво се нуждаете, за да можете да дадете тласък на внедряването на дигитални технологии в бъдеще? Възможен е повече от един отговор.		
Анализ и оценка на постижимостта, на икономическите ползи и разходите (1)	6	46.15%
Анализ на силните и слабите страни, възможностите и заплахите (SWOT анализ) (2)	5	38.46%
По-задълбочено интегриране на дигитализацията в корпоративната стратегия (3)	6	46.15%
Интегриране на дигитализацията като процес: анализиране; планиране; оценка на р	5	38.46%
Възможност за разширяване и сравнение на налични данни (5)	3	23.08%
По-добра сигурност на данните (6)	3	23.08%
По-добро познаване на бъдещите тенденции и изисквания на пазара (7)	10	76.92%
По-добро познаване на подходите на конкурентите (8)	1	7.69%
Партньорство с компании, предлагащи дигитални услуги (9)	7	53.85%
Привличане на подходящи специалисти (10)	4	30.77%
Информация за добри практики (11)	6	46.15%
По-ефективни комуникации относно ползите и подходите в дигитализацията и ангаж	7	53.85%
Допълнително обучение, консултиране и подпомагане на служителите (13)	8	61.54%
Насърчителни мерки от страна на държавата (14)	5	38.46%
Съфинансиране на менторите и коуч партньорите в предприятията от страна на дър	5	38.46%
Повишаване качеството на обучение и развитие на основни и специфични дигитални	4	30.77%
Разширяване мрежата от доставчици на надграждащо обучение за дигитални умени	4	30.77%
Въвеждане на стандарти, мониторинг и контрол на качеството на дигиталните услуг	5	38.46%
Друго	0	0.00%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 138



Въпрос 9, Анкета-1

Основната препоръка към предприятията от сектора е да познават по-добре бъдещите тенденции и изискванията на пазара. Останалите препоръки от горната таблица са разпределени равномерно. По-добро познаване на подходите на конкурентите е единствената предложена препоръка, която не е подкрепена от респондентите

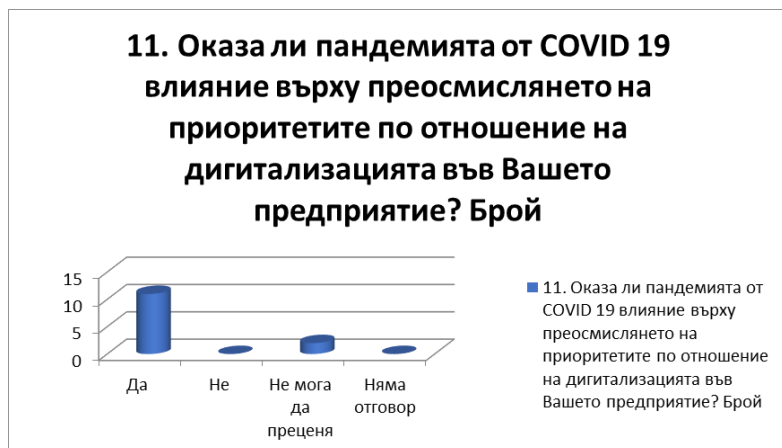
Въпрос 10 от Анкета - 1.

ТАБЛИЦА 154

Отговор	Брой	Percentage
10. От какъв тип кадри в сферата на дигитализацията на процесите и технологиите смятате, че ще се нуждаете през следващите години? Възможен е повече от един отговор.		
Специалисти Индустрия 4.0 автоматизация на производството (1)	1	7.69%
Хардуерни инженери (2)	1	7.69%
Компютърни инженери и техници (3)	4	30.77%
Техници компютърни мрежи (4)	5	38.46%
Техници клиентска поддръжка (5)	2	15.38%
Бизнес анализатори (6)	7	53.85%
Специалисти BigSmart data и разширени анализи (7)	2	15.38%
Специалисти облачни изчисления (8)	1	7.69%
Специалисти разработване и интеграция на мобилни приложения (9)	7	53.85%
Специалисти дигитален маркетинг (10)	7	53.85%
Инженери по технически продажби (11)	1	7.69%
Специалисти концептуално планиране и внедряване (12)	1	7.69%
Специалисти развитие на дигитални бизнес модели и услуги (13)	3	23.08%
Специалисти киберфизични системи (14)	0	0.00%
Анализатори на компютърни системи (15)	3	23.08%
Мениджъри информационни технологии (16)	8	61.54%
Администратори на база данни (Database Administrator) (17)	2	15.38%
Мрежови администратори (Network Administrator) (18)	3	23.08%
Системни администратори (19)	6	46.15%
Архитекти на данни (Data Architect) (20)	1	7.69%
Специалисти симулации (21)	1	7.69%
QA тестери (22)	1	7.69%
Анализатори информационна сигурност (23)	1	7.69%
Специалисти 3D принтиране (24)	0	0.00%
DevOps инженери (25)	0	0.00%
Друго	0	0.00%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 140



Въпрос 11, Анкета-1

Влиянието на пандемията от КОВИД-19 е значително върху сектора на ресторантьорството, както и върху целия туристически и развлекателен бизнес. Сред ресторантьорския сектор има усещане, нагласа и мнение, че тази част от икономиката е най-пострадалата от пандемията.

Въпрос 12 от Анкета - 1.

ТАБЛИЦА 156

Отговор	Брой	Percentage
Нарастване на инвестициите в дигитализацията на предприятието	5	38.46%
Обучение на служителите в дигитални умения	6	46.15%
Усъвършенстване и въвеждане на нови технологии за онлайн комуникация и виртуалност	11	84.62%
Разработване/внедряване на нови дигитални продукти	6	46.15%
По-голяма автоматизация на IT и бизнес процесите	5	38.46%
Усъвършенстване на организацията и режимите на работа	7	53.85%
Друго	0	0.00%

ФИГУРА 141

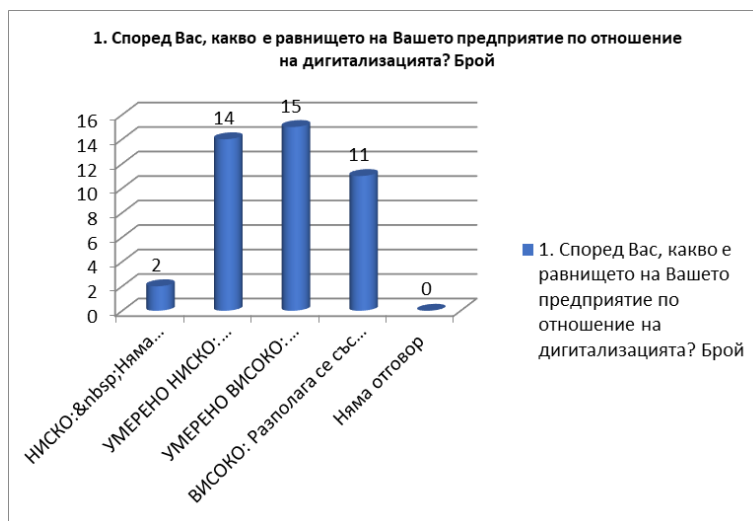


Въпрос 12, Анкета-1

Очаквано пандемията доведе до преосмисляне на потребностите от усъвършенстване и въвеждане на нови технологии за онлайн комуникации – обслужване на клиентите при минимален физически контакт, доставки в дома и офиса, поръчки през Интернет и т.н. тази промяна в поведението на клиентите неизбежно изисква нарастване на дигиталните умения на персонала на ресторанта, както и внедряване на нови дигитални продукти.

На въпрос 1 от Анкета – 2: Според Вас, какво е равнището на Вашето предприятие по отношение на дигитализацията? Резултатите са следните:

ФИГУРА 142



Въпрос 1, Анкета-2

Много добро впечатление правят отговорите на този въпрос. Повече от половината респонденти оценяват равнището на предприятието си относно дигитализацията като високо и умерено високо.

Ползвайки документите на ЕС и резултатите от настоящето изследване може да се направят следните препоръки:

- Повишаване на осведомеността относно цифровите технологии и необходимостта от цифрови умения за подкрепа и подобряване на бизнес ефективността, производителността и вътрешната организация, както и за необходимостта от цифрови умения във връзка с новите цифрови технологии.
- Насърчаване на достъпа до цифрови технологии, особено за микро и малки компании. Заемите, безвъзмездните средства и други механизми трябва да се използват за подобряване и подпомагане на достъпа до цифрови технологии.
- Разширяване на наличността на цифрови умения чрез системата за образование и обучение. Програмите на всички нива и сектори на образованието трябва да се актуализират, а дигиталните умения да бъдат част от основните компетенции, изисквани на всяко ниво.

www.eufunds.bg

- Насърчаване на достъпа до обучение на работодателите чрез техните професионални или секторни организации и сдружения или чрез правителствени канали.
- Изграждане на партньорства с много заинтересовани страни и договаряне на стратегия за цифрови умения
- Обмисляне на разнообразието и избягване на подхода „универсален за всички“ в стратегията
- Включване на дигиталните умения в по-широка стратегия за умения, в която са включени други умения, свързани с работодателите, като меки умения и комуникативни умения.
- Намаляване на цифровото разделение, като фокусът се поставя по-специално върху категориите лица, които не притежават цифрови умения и следователно са изложени на риск от маргинализация не само на пазара на труда, но и в ежедневието, което може да допринесе за социалното и икономическото изключване.
- Осигуряване на достъп до финансиране за цифрови технологии и развитие на цифрови умения.

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

Целта на настоящия раздел е да се покажат аспектите на дигитализацията, присъщи за сектор „Ресторантьорство“, тенденциите и възможностите за развитие, свързани с разработването и внедряването на нови дигитални технологии. Акцентът е върху дигиталните решения - техника, продукти и технология, които се използват или са необходими в бъдеще:

- Какви процеси се дигитализират?
- Какви нови технически решения се внедряват или могат да се внедрят?
- Какви са очакванията и ползите от тях?

2.2.1. РАВНИЩЕ НА ДИГИТАЛИЗАЦИЯ НА СЕКТОРА

Равнището на дигитализация на сектора, готовност за дигитална трансформация, тенденции и прогнози за бъдещо развитие се разглеждат в следните аспекти:

- Дигитална инфраструктура
- Киберсигурност
- Иновации
- Образование и обучение
- Дигитална икономика

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

- Дезинформация и дигитална грамотност

За да бъде идентифицирано равнището на дигитализация на сектора, беше проведено **стандартизирано интервю**. Първоначално бяха определени респонденти - 15 лица, познаващи състоянието и тенденциите в развитието на сектора вкл. иновации, технологично развитие, дигитализация и човешките ресурси - браншови експерти, представители на бизнес сдружения, експерти в държавни институции, преподаватели и научни изследователи, мениджъри, специалисти информационни технологии, специалисти човешки ресурси. След като попълниха въпросник за стандартизираното интервю (Въпросник А-1) с респондентите беше проведено интервю „лице в лице“ от експертите, подготвящи анализа. Анкетите бяха попълнени от 13 респонденти.

Основните проблеми в сектора и изводи, направени от разговорите, бяха:

1. Необходимо е да има единна политика в дигитализирането на бизнеса. За да има пълноценен ефект, решението интервюираните виждат в разработване и финансиране на проекти за инвестиции в софтуерни продукти, както и в проекти за обучения на работниците и служителите.

2. Необходимо е в България да се създаде информационна платформа, така че всеки, който има интерес, да получава информация какви варианти за дигитализация има по съответните сектори. Какви ползи, като например добавена стойност, ще донесе дигитализацията на сектора и в частност на бизнеса му? - В противен случай ресторантьорът трябва значително, а за малките ресторанти непосилно, да инвестира за изложения извън България, за да получи информация какво има на пазара и с какво ще му помогне дигитализацията в процеса на работа.

3. В сектор „Ресторантьорство“ най-голяма нужда от дигитализация има звено „Доставки по домовете“, тъй като целият процес може да се организира дигитално.

4. В сектор „Ресторантьорство“ не може да се дигитализира единствено позицията „Сервиз“, тъй като тя се счита за част от емоционалното преживяване на клиента и важен фактор към услугата.

Като цяло от структурираните интервюта е видно, че през последните години се е ускорило и насърчило въвеждането на дигитални технологии от страна на бизнеса в България в частност на ресторантите. По-мощните процеси на дигитализация често са възпрепятствани от недостатъчната квалификация на служителите, както и от размера на инвестициите, предвидени за тази цел.

Като външни фактори, които ще оказват силно влияние на бизнес дейността през следващите пет години са посочени: глобализацията, подвижността и взаимосвързаността на бизнес средата, промените в изискванията на потребителите, хаотичността на бизнес средата, непредвидимостта и несигурността. Резултатите от интервютата ясно показват, че ефектите от пандемията са повлияли силно върху работата извън офиса. Дистанционния труд се е увеличил, а според това и работата в дигитализирана среда. Наблюдава се много по-засилено използване на дигиталните технологии. Пандемията е довела и до промени в клиентските нужди и

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

изисквания. Към момента процесът на дигитализацията е много по-осъзнат и се превръща в по-важен приоритет.

В следващите пет години, като основни бизнес - стратегии и фокуси, с оглед постигане на по-висока конкурентоспособност на предприятията, се очертават лидерството в ниските разходи. Според интервюираните това означава оптимизиране, осигуряване на конкурентна цена, която гарантира оптимално ниво на доходност и нарастване на пазарният дял, а също и задълбочаване на отношенията с клиентите. Наблюдава се стремеж към изграждане на трайни взаимоотношения с клиентите, от което следва стремеж към удовлетворяване на потребностите и предлагане на повече стойност за клиентите. Тези цели се маркират като важни за бранш „Ресторантьорство“ през следващите пет години. Корпоративните цели, като реализиране на нови продукти, навлизане на нови пазари, повишаване на продажбите, повишена разпознаваемост на бранда, подобрени процеси на обслужването, са маркирани като важни и значими. Въвеждането на повече технологии за цифровата трансформация придобива все по-голямо значение за бизнеса, в частност за ресторантите у нас. Дистанционна комуникация и срещи се маркират като най-важен приоритет в сферата на дигитализацията.

Затвърждава се мнението, че дигитализацията може да доведе до значителни преимущества и просперитет за бизнеса, само когато се основава на дългосрочна цифрова стратегия, като част от обща бизнес стратегия, а не като поредица от некоординирани и отделни експерименти. Сред основните препятствия се открояват квалификацията на служителите, както и тяхното нежелание за ползване на дигитални устройства. Прозира недостатъчната осведоменост и отказ от приемане на новости. От друга страна, ползата от дигитализация е осъзната за постигането на корпоративните цели в ресторантьорството от служителите с по-високо образователно ниво. Маркират се ползи като например навлизане в нови пазарни ниши, реализация на нови продукти и услуги, които ще доведат до повишаване на продажбите. По този начин ще бъде повишена и удовлетвореността на клиентите, както и ще бъдат подобрени процесите на обслужването. От тук следва и повишената репутация на ресторанта и повишената конкурентоспособност.

На конкретен въпрос на какво равнище е Ресторантът по отношение на дигитализацията, 75% от анкетираните са отговорили, че нивото е умерено високо, разполагат с дългосрочна програма и стратегия за дигитализация. Процесът се разглежда не само като информираност и знания, а и като прилагане при предлаганата услуга. Същевременно се посочват и затрудненията, които биха били често срещани като пречки. На първо място се посочват недостатъчните средства, които се заделят за инвестиране, не дотам ясни ползи от процеса, както и това, че на дигитализацията се гледа по-скоро като на разход, отколкото като на инвестиция. Посочва се и липсата на ясни приоритети от страна на ръководството в самия процес или пък първенството на други неотложни цели и задачи. В някои от Компаниите (Ресторантите), самите мениджъри и преки ръководители реагират по-скоро скептично, отколкото с ентузиазъм на процеса на дигитализация. Наравно с това наблюдаваме висока оценка за ползите от дигитализацията, посочени от специалистите в IT сектора, както при търговците, така и при маркетинг специалистите.

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

Като причини за психологическите бариери в персонала за въвеждане на нови дигитални технологии се посочват страх от неизвестното, недоверие в новите продукти и липса на визия. Липсата на информация относно ползите от дигитализираните процеси, също оказва огромно влияние за недоверие и сдържаност.

Анализът ни показва, че ресторантьорският бранш до голяма степен е повлиян от съвременните методи в дигитализирането, направени са промени и са извлечени поуки за организацията на работата им напред. Офис-служителите от бранша осъзнаха, че координирането на работата без необходимост да са постоянно в офиса, работа от домашен офис и въвеждането на дигитални процеси, ги прави гъвкави и винаги „на линия“.

Усъвършенстването на платформите за онлайн доставки и подобряване на каналите за връзки с клиентите стават част от успешният потребителски маркетинг. Всички ние осъзнаваме, че комуникацията с клиентите, колегите и бизнес-партньорите могат да се осъществяват и дигитално, като това не е недостатък, а напротив – води до успешен модел на работа, като това не води до съществени промени в организационната им структура. Оценяват се предимствата на дистанционната работа за подобряване на резултатите на ресторантите и организацията на работата им. Дигитализацията спестява много време, включително за придвижване до работното място, води до по-бързи контакти с доставчици и клиенти, най-вече с тези извън България, до прозрачност на процесите и тяхното автоматизиране. Добрата подготовка вътре в Компанията, включително на ИТ инфраструктурата и постепенното дигитализиране на процесите, прави Компанията по-фокусирана при следването на фирмената стратегия и ускорява бъдещата ѝ дигитализация. И не на последно място - от финансова гледна точка чрез внедряване на дигитализация се осъществява по-голям контрол на разходите, както и тяхното намаляване.

www.eufunds.bg

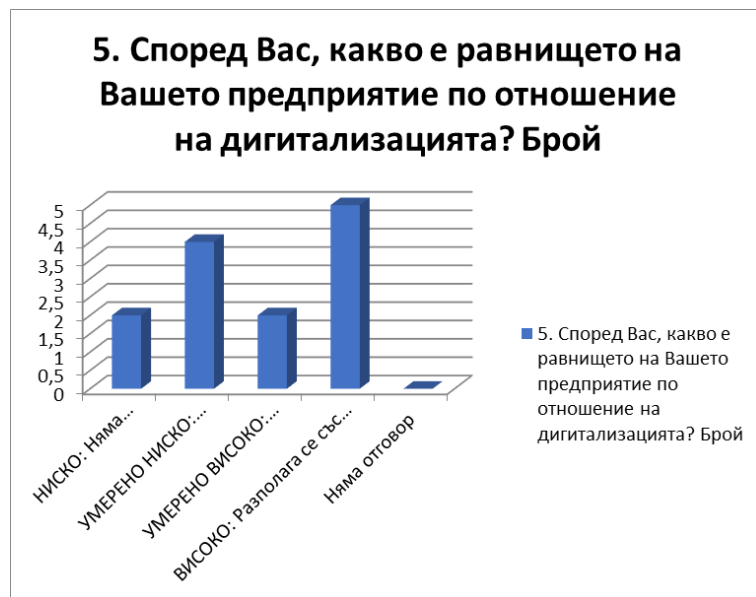
Въпрос 5 от Анкета-1: Според Вас, какво е равнището на Вашето предприятие по отношение на дигитализацията? Може да се отбелязва само един отговор.

ТАБЛИЦА 157

Отговор	Брой	Percentage
НИСКО: 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. (1)	2	15.38%
УМЕРЕНО НИСКО: 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. (2)	4	30.77%
УМЕРЕНО ВИСОКО: 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. (3)	2	15.38%
ВИСОКО: 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 и е-търговия, специализиран софтуер, IoT устройства, комуникационни решения (4G, 5G, Wifi, Satellite и др.), роботи, изкуствен интелект, сензорни технологии, системи за кибер сигурност и др. (4)	5	38.46%
Няма отговор	0	0.00%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 143



Фигура 143, Въпрос 5, Анкета А-1

При попълване на Анкета-1 респондентите оценяват поравно между ниско и високо равнището на дигитализацията на предприятието си. Обяснението вероятно е в по-високите изисквания на ръководните длъжности към дигитализацията на работното си място.

Въпрос 6 от Анкета-1. Какво, според Вас, затруднява или би затруднило по-нататъшното въвеждане на нови дигитални технологии във Вашето предприятие?

Недостатъчно средства за инвестиции и дигитализация

ТАБЛИЦА 158

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	6	46.15%
Донякъде вярно (2)	3	23.08%
Невярно (3)	2	15.38%
Не мога да преценя (4)	1	7.69%
Няма отговор	1	7.69%

ФИГУРА 144



Въпрос 6-1, Анкета-1

Неясни икономически ползи

ТАБЛИЦА 159

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	4	30.77%
Донякъде вярно (2)	3	23.08%
Невярно (3)	6	46.15%
Не мога да преценя (4)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

www.eufunds.bg

Липсата на ясни приоритети в сферата на дигитализацията от страна на ръководството

ТАБЛИЦА 161

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	3	23.08%
Донякъде вярно (2)	4	30.77%
Невярно (3)	5	38.46%
Не мога да преценя (4)	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

ФИГУРА 147



Въпрос 6-4, Анкета-1

В момента има други по-неотложни приоритети

ТАБЛИЦА 162

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	3	23.08%
Донякъде вярно (2)	6	46.15%
Невярно (3)	3	23.08%
Не мога да преценя (4)	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 148



Въпрос 6-5, Анкета-1

Недостатъчна квалификация и умения на служителите

ТАБЛИЦА 163

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	6	46.15%
Донякъде вярно (2)	6	46.15%
Невярно (3)	0	0.00%
Не мога да преценя (4)	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

ФИГУРА 149



Въпрос 6-6, Анкета-1

Психологически бариери в поколенията служители

ТАБЛИЦА 164

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	4	30.77%
Донякъде вярно (2)	7	53.85%
Невярно (3)	1	7.69%
Не мога да преценя (4)	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

ФИГУРА 150



Въпрос 6-7, Анкета-1

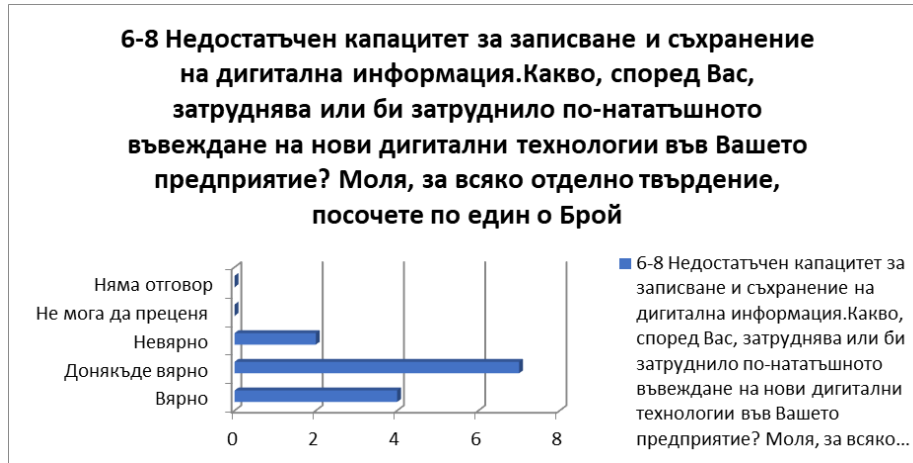
Недостатъчен капацитет за записване и съхранение на дигитална информация

ТАБЛИЦА 165

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	4	30.77%
Донякъде вярно (2)	7	53.85%
Невярно (3)	2	15.38%
Не мога да преценя (4)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

www.eufunds.bg

ФИГУРА 151



Въпрос 6-8, Анкета-1

Опасения за сигурността на данните

ТАБЛИЦА 166

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	7	53.85%
Донякъде вярно (2)	3	23.08%
Невярно (3)	2	15.38%
Не мога да преценя (4)	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

ФИГУРА 152



Въпрос 6-9, Анкета-1

Опасения, че дигитализацията изисква сериозни промени в бизнес моделите и в системите за управление

www.eufunds.bg

ТАБЛИЦА 167

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	4	30.77%
Донякъде вярно (2)	3	23.08%
Невярно (3)	5	38.46%
Не мога да преценя (4)	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

ФИГУРА 153



Въпрос 6-10, Анализ-1

Опасения, че дигитализацията ще навреди на взаимоотношенията с бизнес партньорите и клиентите

ТАБЛИЦА 168

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	4	30.77%
Донякъде вярно (2)	3	23.08%
Невярно (3)	6	46.15%
Не мога да преценя (4)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 154



Въпрос 6-11, Анализ-1

Недостатъчна зрялост на използваните технологии

ТАБЛИЦА 169

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	4	30.77%
Донякъде вярно (2)	5	38.46%
Невярно (3)	3	23.08%
Не мога да преценя (4)	0	0.00%
Няма отговор	1	7.69%

ФИГУРА 155



Въпрос 6-12, Анализ-1

www.eufunds.bg

Съществуващите към момента цифрови решения не могат да бъдат интегрирани на нови цифрови платформи

ТАБЛИЦА 170

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	3	23.08%
Донякъде вярно (2)	5	38.46%
Невярно (3)	5	38.46%
Не мога да преценя (4)	0	0.00%
Няма отговор	0	0.00%

ФИГУРА 156



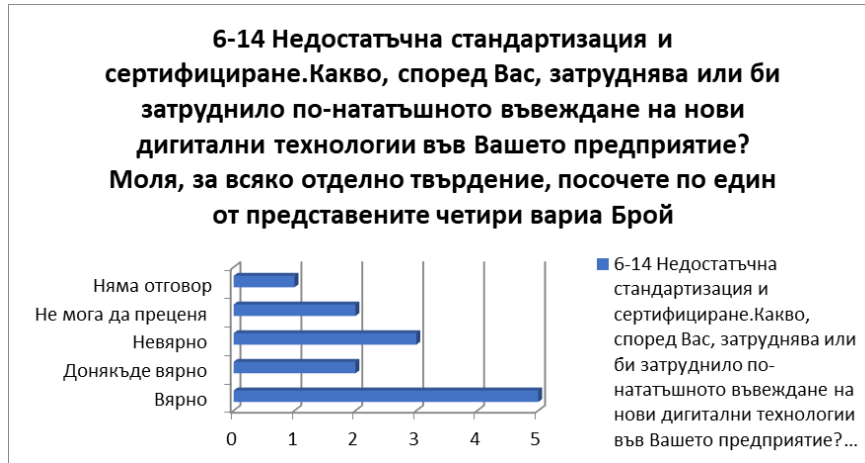
Въпрос 6-13, Анализ-1

Недостатъчна стандартизация и сертифициране

ТАБЛИЦА 171

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	5	38.46%
Донякъде вярно (2)	2	15.38%
Невярно (3)	3	23.08%
Не мога да преценя (4)	2	15.38%
Няма отговор	1	7.69%

ФИГУРА 157



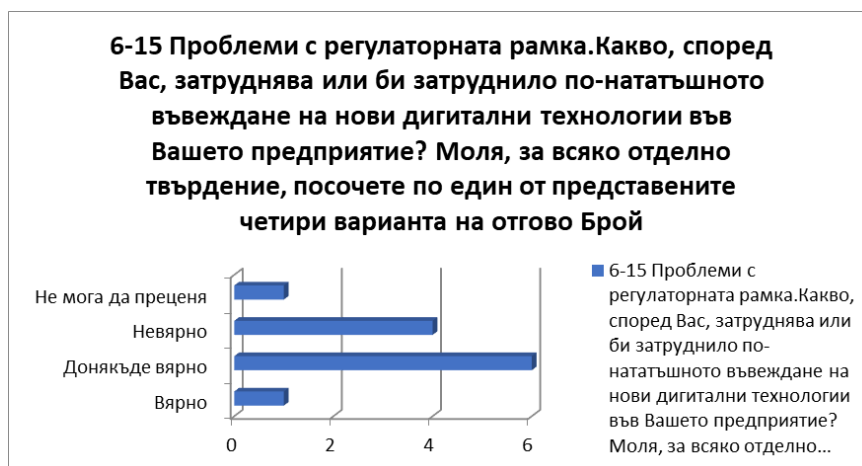
Въпрос 6-14, Анкета-1

Проблеми с регулаторната рамка

ТАБЛИЦА 172

Отговор	Брой	Percentage
Вярно (1)	1	7.69%
Донякъде вярно (2)	6	46.15%
Невярно (3)	4	30.77%
Не мога да преценя (4)	1	7.69%
Няма отговор	1	7.69%

ФИГУРА 158



Въпрос 6-15, Анкета-1

Горните графики илюстрират мнението на респондентите относно причините за това какво затруднява или би затруднило по-нататъшното въвеждане на нови дигитални технологии в предприятието.

www.eufunds.bg

Въпрос 1 от Анкета А-2: Според Вас, какво е равнището на Вашето предприятие по отношение на дигитализацията?

ТАБЛИЦА 173

Отговор	Брой	Percentage
НИСКО	2	4.76%
УМЕРЕНО НИСКО	14	33.33%
УМЕРЕНО ВИСОКО	15	35.71%
ВИСОКО	11	26.19%
Няма отговор	0	0.00%

2.2.2. ВЪВЕЖДАНЕ НА ДИГИТАЛНИ ТЕХНОЛОГИИ

Важно е да се начертаят конкретни подходи и дейности за въвеждане на дигитални технологии, както и конкретни дигитални решения в бизнес процесите и дейностите – в момента и в бъдеще (2022 - 2027). Необходимо е да се анализира какви са ползите от дигитализацията и какви очаквания да имаме за бъдещите години. Отговорите на тези въпроси преминава през преценката какви затрудненията в дигитализацията ще се появят и как ще се преодоляват.

Дигиталната трансформация, изразена чрез внедряване и използване на съвременни цифрови технологии в областта на материалното и нематериалното производство, с цел повишаване на общата факторна производителност и конкурентоспособността на предприятията, води и до професионална трансформация.

Трябва да се предприемат действия за разширяване на статистическата база с данни за пазара на труда и променливите, които му оказват влияние в условията на дигитална икономика. По този начин ще се улесни вземането на аргументирана и правилна позиция по много въпроси, на които в момента все още няма категоричен отговор.

Препоръчва се прилагането на комплекс от мерки за подпомагане на българските предприятия за разработка и разпространение на собствени продукти и преминаване към производство на „умни продукти“, включително чрез създаване и използване на центрове за върхови постижения, изграждане на демонстрационна еко-система в областта на цифровизацията, повишаване на капацитета за внедряване и работа с цифровите технологии.

Енергийната регулация и цени на енергията се откроява като фактор, който оказва и ще оказва **най-силно влияние върху бизнеса в сектора, през следващите 5 години**. Нарастващата роля на новите технологии, прехода към алтернативни източници на ресурси и развитие на кръгова икономика също се открояват като съществени фактори.

На въпроса “Към коя от изброените основни бизнес стратегии сте се фокусирали с оглед постигането на по-висока конкурентоспособност на Вашето предприятие в следващите 5 години?”, повечето респонденти са посочили отговор:

- Стратегия на диференциация - Акцент върху уникалността и разликите в качествата на продуктите, услугите, които да ги отличават от тези на конкурентите. Уникалността може да се

www.eufunds.bg

търси в отделни свойства на продукта, иновациите и технологиите, дизайна, сервизното обслужване, мрежата на разпространения и пр.

На въпроса “Колко важни са посочените цели за вашето предприятие за следващите пет години?”, повечето респонденти са посочили като много важно:

- Повишаване на удовлетвореността и ангажираността на работниците и служителите
- Повишена удовлетвореност на клиентите.

На въпроса “Кой във Вашето предприятие взема (участва в) решенията относно стратегията и процесите свързани с дигитализация?”, респондентите са избрали категорично:

- Изпълнителен директор/Управителен съвет” - (78 % от респондентите)
- Финансов директор” (16 % от респондентите) е посочен на следващо място.

Прави впечатление отговорът само на 1 респондент: “Няма определено лице/структурно звено”.

Стратегията и процесите свързани с дигитализация в сектор “Ресторантьорство” в България, според резултатите от анкетата, се решават основно от ръководството на предприятията, а не от специализиран отдел или лице.

2.2.3. Изводи

Основният извод от цялостното изследване е, че трансформирането на обхванатите процеси и дейности би довело до създаването на изцяло нови възможности за сектора, базирани на дигитални технологии.

Процесите на дигиталната трансформация могат да създадат нови възможности за сектора, базирани на дигитални технологии. Новите технологии променят и изискванията към необходимите дигитални компетентности на служителите.

Ефективност на ресурсите се определя като ключова за развитие на сектора “Ресторантьорство”. Равнището на дигитализацията в сектор “Ресторантьорство” в България е “Високо” за половината предприятия и “Умерено високо” за останалите. Предприятията са внедрили дигитални решения предимно от типа: мобилни приложения, софтуер и системи за киберсигурност, сензори за регистриране на информация. Половината респонденти не отчитат дефицити в областта на Дигиталните умения, свързани със създаването на дигитално съдържание.

В този сектор се планира внедряването в следващите 5 години основно на “Цифрова свързаност и/или Интернет на нещата” и Облачни изчисления. Повишаването на уменията и компетенциите на работниците и служителите се определя като полза в резултат от дигитализацията в предприятието от по-малко от половината участници в анкетното проучване. Предприятията в сектор “Ресторантьорство” в България срещат трудности, свързани с нивото на дигитализация и дигиталните умения, като:

- Недостатъчна квалификация и умения на служителите

www.eufunds.bg

- Психологически бариери в поколенията служители
- Недостатъчно средства за инвестиране в дигитализация
- Опасения за сигурността на данните
- Опасения, че дигитализацията изисква сериозни промени в бизнес моделите и в системите за управление

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

Определянето на ключови длъжности/професии за сектор „Ресторантьорство“ в контекста на дигиталната трансформация на бизнеса е важен елемент от анализа, защото опосредства последващите дейности и задачи:

- изследване и анализ на търсените дигитални умения по ключови длъжности/професии;
- изследване и анализ на предлаганите (реално притежаваните) дигитални умения по ключови длъжности/професии.

Определянето на ключови длъжности/професии преминава през следните етапи:

- Избор на експертна група и координатор;
- Определяне на първоначален разширен списък от ключови длъжности/професии в сектора - съобразно методиката, описана в Приложение 5, аргументирано се избират ключовите длъжности/професии, които са включени в разширения списък;
- Определяне на критерии и тегло (степен на значение на всеки отделен критерий) за оценка и избор на ключовите длъжности/професии;
- Оценяване на длъжностите, съгласно представената методика;
- Представяне на резултатите от оценката и определянето на ключовите длъжности/професии в сектора, в контекста на дигиталната трансформация на бизнеса“. Крайният резултат от процеса е списък с избрани ключови длъжности.

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/сектор.

Основните етапи за избор на ключови длъжности/професии за икономическата дейност/сектор са:

I. Създаване на първоначален списък от длъжности/професии в икономическата дейност/сектор с участие на секторна/браншова организация и експерти в бранша.

www.eufunds.bg

II. Избор на критерии за оценка, подредба (ранжиране) и тегло за всеки от тях, по преценка на секторна/браншова организация и експерти в бранша;

III. Оценка на всяка длъжност/професия от първоначалния списък по избраните критерии за подредба (ранжиране). За целта е подходящо да се използва методът „Експертна оценка“.

IV. Финализиране на избора на ключови длъжности/професии за избраната икономическа дейност/сектор

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

Първоначалният списък длъжности/професии включва 15 позиции. За целта беше сформирана секторна експертна група за оценка и определяне на ключови длъжности/професии в сектора (експерти в бранша, специалисти от водещи предприятия в сектора, социални партньори, образователни институции). Член и координатор на дейността на експертната група е един от секторните експерти, назначен по проекта. Сред представителите от сектора са експерти от предприятия Хепи ЕАД, Рестком-2 ЕООД, Хепи 2000 ЕООД, Хенд ЕООД, Контраст Инвест АД и Атрактив 2016 ЕООД.

Секторната експертна група включва следните експерти:

ТАБЛИЦА 174

Длъжност
1. Салонен Управител
2. Главен Готвач
3. IT Специалист
4. Сервитьор
5. Технически сътрудник
6. Барман
7. ТРЗ

Основните правила, които бяха следвани от екипа за определяне на първоначален списък на ключовите длъжности/професии на ниво сектор „Ресторантьорство“, включват:

- Предварително проучване на характерните за сектора длъжности/професии.
- Оценяване на влиянието, което всяка длъжност/професия има за постигане на стратегическите цели на сектора, свързани с дигиталната трансформация;
- Всяка длъжност/професия беше оценена и избрана, без да се влияе от това каква е вероятността позицията да остане или да се промени в бъдеще или каква е била в миналото;
- Беше оценявана длъжността/професията, а не лицето, което я заема в момента. Оценката се основава на работата, която отговаря на изисквания стандарт за добро изпълнение.

www.eufunds.bg

- Бяха набрани предложения за ключови длъжности/професии. Всеки от участниците в екипа предложи потенциални длъжности за включване в първоначалния списък на ключовите длъжности/професии. За всяка предложена длъжност/професия е предоставен код по НКПД 2011 и наименование на длъжността/професията. Предложенията бяха събрани чрез покана по електронна поща, както и чрез разговори по телефона или „лице в лице“.
- Получените предложения за включване в първоначалния списък ключови длъжности/професии бяха обобщени. Обобщаването беше извършено от координатора на Екипа и включваше проверка на коректността на подадените данни – съществуващ код по НКПД 2011 и съответствие на наименованието на длъжността/професията.
- Като резултат от дейността по етап 1 беше изготвен първоначалния списък с 15 позиции.

ТАБЛИЦА 175. Първоначален списък от ключови длъжности/професии

№	Код по НКПД 2011	Наименование на длъжност/професия
1	1221-6009	Мениджър на търговската марка/Бранд мениджър
2	3434-2001	Главен Готвач
3	5131-2003	Салонен управител
4	3343-3001	Административен секретар
5	2431-6002	Експерт, маркетинг
6	1330-5021	Мениджър ИТ център
7	4110-2005	Технически сътрудник
8	1221-6004	Маркетинг мениджър/Директор маркетинг
9	1212-6003	Ръководител, отдел човешки ресурси
10	2423-5011	Експерт, труд и работна заплата
11	5131-2004	Сервитьор
12	1330-6002	Мениджър, информационни технологии
13	2522-6005	Администратор, компютърни системи
14	2511-6002	Бизнес анализатор, информационни технологии
15	2522-6001	Системен администратор

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

Избор на критерии за подредба (ранжиране). Избраните критерии позволяват да се открият длъжностите/професиите, значими за развитието и успеха в избраната икономическа дейност/сектор. Зададено е тегло за всеки от избраните критерии, за да се отрази влиянието на всеки от тях. Важно е да се има предвид въздействието на длъжността/професията по отношение на развитието на дигиталните умения и осъществяването на дигиталната трансформация на предприятието. По този начин се премахва склонността да се определят като значими само позиции на високите нива в организациите. Възможните критерии за оценка, подредба (ранжиране) на длъжностите/ професиите, които могат да бъдат използвани в експертната оценка са следните:

www.eufunds.bg

Таблица към Етап 2. Възможни критерии за оценка, от които беше направен избор на критерии

ТАБЛИЦА 176

№	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
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

www.eufunds.bg

	годност (предлагането на пазара на труда) и други фактори за текуеществото на длъжностите/професиите.
--	---

На основата на окончателно определените 3 критерия за оценка на длъжностите/професиите се определи 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/сектор. С оглед оптимизация на проучването беше използвана единна скала за определяне на тегло. Избрани са три тегла в диапазона „ниско“(Н) - „средно“ (С) - „високо“(В) и им се присвояват съответните числови стойности: Н = 1; С = 2; В = 3.

Определени критерии за оценка и тегло.

ТАБЛИЦА 177

№	Критерий	Описание	Тегло		
			Ниско	Средно	Високо
1	Влияние върху процесите	Степен на отговорност, която изпълняващият длъжността носи по отношение на ефективното изпълнение			3
2	Професионални познания и експертиза	Степен на значимост на придобитите чрез обучение или практика знания, умения и компетентности за изпълнението на дейността			3
3	Сложност на работата	Характер и степен на сложност на операциите, задачите, действията и функциите в изпълнението на работата			3

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

За целта се използва експертна оценка чрез анкетна карта. Предложенията за оценка са изпратени до членовете на експертната група и до разширен брой участници, включващ участниците в екипа по Дейност 1 и други заинтересовани лица (мениджъри, специалисти, социални партньори и др.). Анкетните карти са попълнени и събрани чрез покана по електронна поща.

Анкетната карта включва:

- код и наименование на длъжността/професията;
- избраните критерии за подредба (ранжиране);
- възможност за избор на оценка за избрания критерий за конкретната длъжност.

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

Всяка отделна длъжност от първоначалния списък (Таблица 1) беше оценена по избраните критерии (Таблица 3), като оценяващите лица посочиха ниво на съответствие (характерност за длъжността) на съответния критерий. Използва се 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.

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

Финализирането на избора беше извършено от координатора на екипа, извършващ оценката. Обобщеният списък се състои от 5 броя ключови длъжности/професии, които са получили най-висок обобщен сумарен рейтинг.

В резултат на дейността бяха избрани следните ключови длъжности: главен готвач, салонен управител, технически сътрудник, сервитьор, администратор, компютърни системи.

Таблица. Списък на определените ключови длъжности в икономическата дейност/сектор „Ресторантьорство“

ТАБЛИЦА 178

№	Код по НКПД 2011	Наименование на длъжност/професия	Обобщен сумарен рейтинг
1	3434-2001	Главен готвач	48
2	5131-2003	Салонен управител	42
3	4110-2005	Технически сътрудник	48
4	5131-2004	Сервитьор	42
5	2522-6005	Администратор, компютърни системи	54

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

Изследването и анализът в Раздел 4 са базирани на онлайн анкета, стандартизирано интервю и документален метод (Desk research). За целта са използвани съответните разработени инструменти, приложения към 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 (Приложение 7, 8, 9, 10).

www.eufunds.bg

- **Стандартизирано интервю:** Задачи - Приложение 7; Умения – Приложение 8, Въпросник В-2, Приложение 11

Въпросник В-2 се провежда непосредствено “лице в лице” или онлайн с респондента и участието на представител на секторния екип. 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. Предимството на този инструмент е възможността за извличане на допълнителна информация и доуточнения, свързани с идентифициране и описание на специфичните дигитални умения, необходими за успешното изпълнение на ежедневните задачи, свързани с упражняването на съответна длъжност от изследваните пет ключови длъжности.

- **Онлайн анкета,** Въпросник В-1, Приложение 9

Въпросник В-1 се провежда чрез онлайн платформа, която осигурява персонален достъп до него на изследваните лица и автоматизирана обработка на резултатите от изследването. При „онлайн проучването“ контактът с респондентите се осъществява чрез изпращане на покана по e-mail за попълване на въпросник. Попълването на въпросника става напълно самостоятелно от респондента.

- **Документален метод**

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. Използва се обикновено в началото на едно изследване и позволява проучване на различни доклади, анализи, анкети и други материали по темата, публикувани в различни източници.

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

Целта на изследването и последващия анализ е установяване на търсените (очакваните) общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими на заетите лица за успешното изпълнение на ежедневните им задачи, свързани с упражняването на професия/длъжност в момента и в бъдещ времеви хоризонт от 5 г.

Обект на изследването в сектора са посочените по-горе професии, избрани от комисията от експерти в сектора. Чрез **Въпросник В-1** беше използван метод „Анкета“. Анкетното проучване е един от най-успешните методи за получаване на информация. В нашия проект анкетите са особено полезни, тъй като дават насоченост на отговорите и по-голяма точност при обработването на резултатите. Анкетата дава непосредствена информация между интервюиращия и респондентите. Тя е целесъобразна и полезна за събиране на големи масиви

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

от данни. Още по-удобно е онлайн анкетното проучване, тъй като резултатите се обработват от компютърна програма. В попълване на анкетата взеха участие 40 броя респонденти от водещи предприятия в сектора, сред които 28 жени и 12 мъже, 12 с висше образование и 28 лица със средно образование, основната възрастова група е от 29 до 40-годишна възраст. Респондентите, които взеха участие в изследването, съгласно изискването за всяка отделна професия/длъжност, обект на изследване бяха не по-малко от 4-ма респонденти, от които трима титуляри (заемащи) позицията, и друг - пряк ръководител или специалист човешки ресурси.

По отношение на структурираното интервю (**Въпросник В-2**) за всяка отделна професия/длъжност, обект на изследване, бяха определени по двама респонденти, от които един титуляр (заемащ) позицията и един пряк ръководител или специалист човешки ресурси. След обработване и анализиране на първоначалните резултати се проведеха структурирани интервюта с определените респонденти, за да се извлече допълнителна информация, да се идентифицират и опишат **специфичните** дигитални умения, необходими за успешното изпълнение на задачите и използваните дигитални инструменти, софтуер, технологии и ресурси при тяхното изпълнение, свързани с упражняването на съответната изследвана ключова длъжност.

Общият брой въпроси в анкетата В-1 е 22 въпроса, от които 10 затворени и 12 отворени въпроса. Чрез тези въпроси бяха идентифицирани общите дигитални компетентности, необходими за длъжностите.

Областите на компетентност, които бяха изследвани, са следните:

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

- 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 – средно ниво

- 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 – основно ниво

- 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 – основно ниво

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

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

Главен готвач

Главният готвач организира и следи за протичане на цялостния процес на работа в кухнята, разпределя ежедневно конкретните задачи на подчинения му персонал в кухнята, участва съвместно с управителя при изготвяне на ежедневното меню, предлага промени в менюто при спазване на специфичните технологии и изисквания за приготвяне на всяко ястие, проверява преди началото на работа състоянието на инвентара и съоръженията в кухнята и обслужващите я складови и сервизни помещения, след приключване на работата проверява състоянието и правилното почистване и поддържане на кухнята и обслужващите помещения, провежда ежедневния инструктаж на работещите в кухнята

Препоръчителното ниво на владееене на Област 1 и Област 2 е средно ниво, докато препоръчителното ниво на владееене на Област 3, Област 4 и Област 5 е основно ниво. За тази професия според респондентите не се изискват високи нива на владееене на общи дигитални компетентности.

Салонен управител

Салонният управител организира посрещането, настаняването, обслужването и изпращането на клиентите на заведението, съставя съвместно с управителя график за работата на сервитьорите и следи за изпълнението му, осигурява разпределението на сервитьорите по райони, контролира работата на сервитьорите за спазване на правилата за сервиране и точното обслужване на клиентите, контролира чистотата и реда в търговската зала, наличието на лист-менютата и зареждането на масите, урежда спорове, възникнали между персонала и клиентите на заведението, контролира спазването на изискванията за работа с касовите апарати и издаваните касови бележки, отговаря за качеството на обслужването в търговската зала, носи отговорност за направените основателни рекламации, свързани с организацията на обслужването.

Препоръчителното ниво на владееене на Област 1, Област 2 и Област 5 е средно ниво, докато препоръчителното ниво на владееене на Област 3 и Област 4 е основно ниво. За тази професия според респондентите също не се изискват високи нива на владееене на общи дигитални компетентности.

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

Технически сътрудник

Техническият сътрудник събира всички материали, информация и документация, съгласно дневния ред на заседанията и ги подготвя за внасяне и разглеждане, уведомява членовете на Дружеството за предстоящите заседания и ги подsigурява с необходимите за тях информационни материали, води протоколите от заседанията, като ги оформя съгласно възприетите форми, осигурява надлежното подписване на протоколите от заседанията на, прилага разглежданите материали като неразделна част от протоколите, свежда взетите на заседанията решения до преките им изпълнители, следи и контролира изпълнението на поставените задачи и отчитането им в указания срок и по определения начин, поддържа и съхранява информационен архив от всички заседания, води протокола от заседанията, като режима по контрола и координацията на взетите решения се изпълнява по установения с вътрешна заповед ред, разработва нови и актуализира съществуващи презентационни материали, разработва поздравителни адреси и картички, поддържа информационна банка от данни за състоянието на поверения му за администриране софтуер в предприятието, поддържа информационна банка от данни за новостите и състоянието на пазара в областта на администрирания от него презентационен софтуер, архивира и съхранява програмните продукти в областта за която отговаря, познава организацията на управлението и структурите му в клоновете и предприятията на предприятието, познава принципите на формирането и движението на информационните потоци в управлението на предприятието, спазва вътрешноведомствените нормативни актове.

Длъжността „Технически сътрудник“ се нуждае от повече компетентности на напреднало ниво. В същото време няма потребност от компетентности в областта на авторското право и лицензи, програмиране, защита на устройства, защита на околната среда, както и в цялата област на компетентност „Решаване на проблеми“.

Сервитьор

Сервитьорът посреща и обслужва гостите на заведението, като ги запознава с качествата на ястията и напитките от менюто и предлага най-подходящите, в зависимост от предпочитанията, приема поръчките на клиентите за храни и напитки, дава заявки за поръчките в кухнята и бара на заведението, сервира на клиентите поръчаните от тях храни и напитки, приема парични суми /в брой, кредитни карти, ваучери и др./, издава касови бележки и при поискване фактури за платените сметки, отчита оборота след приключване на работа, поддържа добър търговски вид в района, в който работи, и поддържа хигиената.

Според респондентите професия „Сервитьор“ е с най-малко идентифицирани дигитални умения. За първите две области е необходимо само основно ниво на владееене, а от другите три не съществува потребност.

Администратор, компютърни системи

Администраторът компютърни системи отговаря на потребностите от поддръжка и контрол на информационните системи.

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

За тази професия е необходимо владение на високо специализирано ниво. Този резултат беше очакван преди започване на анкетното проучване.

Чрез **Въпросник В-2** беше използван метод „**Стандартизирано интервю**“. Този метод е избран, тъй като при проведен разговор-интервю се получава по-достоверна информация, разчупват се начините, по които се обсъждат предизвикателствата. Когато се ползват „отворени“ има голяма вероятност разговорът да разкрие повече и по-интересна информация. От друга страна в нашето изследване методът „Стандартизирано интервю“ използваме като спомагателно средство при извличане на полезната информация. Това е метод за допълване на информацията, получена чрез анкетите. Интервюирани са 20 броя респонденти, 14 жени и 6 мъже, 12 с висше образование и 8 лица със средно образование, основната група е от 29 до 40-годишна възраст.

Използвани са 12 отворени въпроса, чрез които се цели намиране на специфични дигитални умения/компетентности. След попълване на въпросника В-2 и провеждане на стандартизираното интервю бяха идентифицирани следните специфични за длъжността/професията дигитални умения:

Главен готвач

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

1.1. Успешно и информирано използва системи като Happy System и Masonemy – високо специализирано ниво

1.2. Успешно проследява и анализира дигитална информация, създаване на дигитално съдържание на word на основно ниво, създаване на цифрова информация ексел на основно ниво; Борави и обменя безпроблемно дигитална информация, прикача документи, създава съдържание, изпраща и съхранява в електронна поща – напреднало ниво

1.3. Отлично борави с програма за документооборот (Ивентис) - високо специализирано ниво

1.4. Владее програми за създаване на дигитално съдържание и текстообработка (word), въвеждане, сортиране и обработка на данни в таблици (excel) - високо специализирано ниво

1.5. Безпроблемно управлява складови наличности, ползвайки дигитални устройства и програми - високо специализирано ниво

Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество:

2.1. Използва безпроблемно Ивентис – обработва дигитална информация, като качва документи, таблици, редактира и т.н. Борави успешно с вътрешнофирмена програма, за да обработва, редактира и споделя информация в електронна среда – средно ниво

2.2. Използва безпроблемно вътрешнофирмена програма (Хепи Систем) за поставяне на оценки на служители, създаване на графици, проследяване на цифровата информация в статистика на резултатите - високо специализирано ниво

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

2.3. Комуникира с колегите си посредством разнообразни онлайн канали (чат, телефон, мобилни приложения, имейл, социални мрежи и тн) като Безусловно спазва онлайн етикета - напреднало ниво

Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание

3.1. Успешно взема участие в преработване и интегриране на дигитално съдържание – основно ниво

3.2. Успешно защитава авторското право и лицензите Въвежда, обработва, поддържа информация и данни за складови наличности - средно ниво

3.3. Професионално подпомага разработването на дигитално съдържание, отнасящо се до професионалната му дейност - средно ниво

Област на компетентност 4: Безопасност

4.1. Главният готвач не отговаря и не е компетентен относно безопасността на софтуерните продукти, които използва - основно ниво

4.2. Отговорно защитава личните данни и безопасността на клиентите и колегите си - средно ниво

4.3. Успешно опазва устройствата, с които работи - напреднало ниво

Област на компетентност 5: Решаване на проблеми

5.1. Правилно решава възникнали технически проблеми, съобразени с нивата му на отговорност - напреднало ниво

5.2. Успешно идентифицира потребностите и се старее да предложи технологични решения - средно ниво

5.3. Старее се да използва креативно дигиталните технологии Подпомага колегите си при усвояването и приложението на нови техники и технологии - средно ниво

Салонен управител

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

1.1. Успешно търси и филтрира данни в дигитална среда използвайки софтуер за разглеждане на информационни ресурси в интернет пространството (браузър) - напреднало ниво

1.2. Правилно оценява данни и информация в дигитална среда - напреднало ниво

1.3. Ефективно въвежда, обработва, съхранява и предоставя данни и информация в дигитална среда - средно ниво

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

Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество:

2.1. Успешно и квалифицирано споделя и сътрудничи в дигитална среда посредством разнообразни дигитални канали (мобилни приложения, чат, имейл, вайбър и т.н.) - напреднало ниво

2.2. Успешно и квалифицирано споделя и сътрудничи в дигитална среда - напреднало ниво

2.3. На високо професионално ниво сътрудничи чрез дигитални технологии и спазва онлайн етикета - напреднало ниво

Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание

3.1. Качествено и успешно използва дигитално съдържание - средно ниво

3.2. Безусловно спазва и защитава авторското право и лицензиите Комуникира с колегите посредством електронна поща като изпраща и получава съобщения, файлове, данни и документи- напреднало ниво

3.3. Много добре се справя с използването на специфични програмни продукти Борави умело със специфични програмни продукти (мобилно приложение за справки, маркиране, отчитане, наличности, обратна връзка от клиенти и др.) - средно ниво

Област на компетентност 4: Безопасност

4.1. Успешно защитава потребителите, ползващи технологиите, за които носи отговорност - средно ниво

4.2. Успешно защитава дигиталните устройства от потенциални рискове, свързани със сигурността, като ползва пароли за достъп, архивира информацията, поддържа изрядна бази от данни) - напреднало ниво

4.3. Полага усилия за защита на околната среда при изпълнение на служебните си задължения - средно ниво

Област на компетентност 5: Решаване на проблеми

5.1. Точно и ясно успява да конкретизира предизвикателството, след което поема инициатива за разрешаването му - напреднало ниво

5.2. Качествено идентифицира нуждите и полага усилия да предложи технологични решения - средно ниво

5.3. Старае се да използва креативно дигиталните технологии Подпомага колегите си при усвояването и приложението на нови техники и технологии - напреднало ниво

Технически сътрудник

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

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

1.1. Има напреднали умения в областта на word excel, обработка и входиране на цифрови данни, разчитане на цифрови данни, както и корекция на цифрови данни – високо ниво

1.2. Успешно използва на напреднало ниво на софтуер Маконъми , който е складова програма. Успешно използва складова програма, за да следи наличностите (Маконъми) – средно ниво

1.3. Ефективно оценява и предоставя данни и информация в дигитална среда като ги въвежда, сортира, обработва и предоставя в различни формати (табличен вид, графики и текст) - напреднало ниво

Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество:

2.1. Безпроблемно използва програма Ивентис- документооборотна програма, електронна поща - високо специализирано ниво

2.2. Успешно и квалифицирано споделя и сътрудничи в дигитална среда като създава съдържание, изпраща и съхранява информация, прикача документи посредством различни инструменти (електронна поща, мобилни приложения) - високо специализирано ниво

2.3. На високо професионално ниво сътрудничи чрез дигитални технологии и спазва онлайн етикета - напреднало ниво

Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание

3.1. Умело създава дигитално съдържание, обработва, редактира, организира и съхранява по подходящ начин в различни папки и го класифицира правилно - напреднало ниво

3.2. Безусловно спазва и защитава авторското право и лицензиите - напреднало ниво

3.3. Много добре се справя с използването на специфични програмни продукти Борави умело със специфични вътрешнофирмени програмни продукти - високо специализирано ниво

Област на компетентност 4: Безопасност

4.1. Успешно защитава дигиталните устройства, файлове и програми, с които борави като използва пароли за достъп и съхранение на информация - основно ниво

4.2. Полага усилия за защита на околната среда при изпълнение на служебните си задължения. Архивира данни и информация по подходящ начин, така че да предотврати изтриването или загубването на важна информация - средно ниво

Област на компетентност 5: Решаване на проблеми

5.1. (Успешно решаване на предизвикателства при налично напреднало ниво: наличие на добра) Преодолява възникнали проблеми, свързани с техническа и езикова грамотност, разчитане на данни, входиране на цифрови данни, работа с визуализация, работа с дигитални документи, работа с дигитални инструменти, работа с различни програмни продукти, работа с информационна и офис-техника – напреднало ниво

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

5.2. Качествено идентифицира нуждите и полага усилия да предложи технологични решения
Навременно идентифицира наличието на технически проблем със софтуер или фирмено мобилно приложение, за да се отстрани навреме - напреднало ниво

Сервитьор

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

1.1. Успешно търси и филтрира данни в дигитална среда от различни източници в Интернет, използвайки приложен софтуер (уеб браузъри, търсачки) - основно ниво

1.2. Правилно оценява данни и информация в дигитална среда - основно ниво

1.3. Ефективно въвежда, обработва, съхранява и предоставя данни и информация в дигитална среда - основно ниво

Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество:

2.1. Успешно осъществява комуникация с клиенти и персонала в дигитална среда – високо специализирано ниво

2.2. Успешно и квалифицирано споделя и сътрудничи в дигитална среда посредством разнообразни дигитални канали (мобилни приложения, чат, имейл, вайбър и т.н.) - високо специализирано ниво

2.3. На високо професионално ниво сътрудничи чрез дигитални технологии и спазва онлайн етикета - високо специализирано ниво

Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание

3.1. Качествено и успешно използва дигитално съдържание – средно ниво

3.2. Безусловно спазва и защитава авторското право и лицензиите – напреднало ниво

3.3. Много добре се справя с използването на специфични програмни продукти Борави умело със специфични програмни продукти (мобилно приложение за справки, маркиране, отчитане, наличности, обратна връзка от клиенти и др.) - високо специализирано ниво

Област на компетентност 4: Безопасност

4.1. Успешно защитава потребителите, за които носи отговорност - напреднало ниво

4.2. Успешно защитава дигиталните устройства, с които борави като използва пароли за достъп и съхранение на информация - високо специализирано ниво

4.3. Полага усилия за защита на околната среда при изпълнение на служебните си задължения - основно ниво

Област на компетентност 5: Решаване на проблеми

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

5.1. Точно и ясно успява да конкретизира предизвикателството, след което поема инициатива за разрешаването му - напреднало ниво

5.2. Качествено идентифицира нуждите и полага усилия да предложи технологични решения Навременно идентифицира наличието на технически проблем с фирмено мобилно приложение или софтуер, който ползва, за да се отстрани навреме - високо специализирано ниво

5.3. Старае се да предлага креативни решения на всички възникнали предизвикателства Управлява и променя настройките на специфичните фирмени приложения и програми, с които работи, съобразно потребностите в конкретната ситуация - средно ниво

Администратор, компютърни системи

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

1.1. Успешно търси и филтрира данни в дигитална среда - високо специализирано ниво

1.2. Правилно обработва данни и информация в дигитална среда, инсталира и поддържа сървъри и други компютърни системи - високо специализирано ниво

1.3. Ефективно оценява и предоставя данни и информация в дигитална среда Поддържа служебните компютри, принтери, мобилни и други периферни устройства, настройва и актуализира нужните програми и приложения своевременно - високо специализирано ниво

Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество:

2.1. Успешно осъществява комуникация с всички заинтересовани в дигитална среда - високо специализирано ниво

2.2. Успешно и квалифицирано споделя и сътрудничи в дигитална среда посредством разнообразни дигитални канали (мобилни приложения, чат, имейл, вайбър и т.н.) - високо специализирано ниво

2.3. На високо професионално ниво сътрудничи чрез дигитални технологии и спазва онлайн етикета - високо специализирано ниво

Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание

3.1. Качествено и успешно създава дигитално съдържание – средно ниво

3.2. Безусловно спазва и защитава авторското право и лицензите – напреднало ниво

3.3. Много добре се справя с не много трудни задачи за създаване на програми Поддържа актуализирани фирмените програми и специализирани приложения за работа (почтенски сървър, вътрешна система за обмен на информация и др.) - напреднало ниво

Област на компетентност 4: Безопасност

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

4.1. Успешно защитава потребителите, ползващи технологиите, за които носи отговорност - напреднало ниво

4.2. Успешно защитава дигиталните устройства и данните на тях, като инсталира, настройва и актуализира антивирусен софтуер - високо специализирано ниво

4.3. Полага усилия за защита на околната среда при изпълнение на служебните си задължения Поддържа система за база данни и е отговорен за целостта на данните и на ефикасността и ефективността на системата - напреднало ниво

Област на компетентност 5: Решаване на проблеми

5.1. Точно и ясно успява да конкретизира предизвикателството, след което поема инициатива за разрешаването му - високо специализирано ниво

5.2. Качествено идентифицира нуждите и полага усилия да предложи технологични решения - високо специализирано ниво

5.3. Предлага креативни решения на възникнали предизвикателства и консултира колегите при технически проблеми - високо специализирано ниво

5.4. Изпълнява рутинна поддръжка и ремонт на фирмения софтуер и хардуер - високо специализирано ниво

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

Целта на изследването чрез попълване на картата за оценка на дигиталните умения (КОДУ) за всяка професия/длъжност, обект на изследване, и за сектора като цяло е да се установи нивото на реално притежаваните дигитални умения/компетентности, необходими за успешно изпълнение на съответните професии/длъжности в съответствие с областите на дигитална компетентност в Digcomp2.1. Избраният подход е съгласно Методическите изисквания към изготвянето на секторния анализ за установяване състоянието и потребностите от развитие на дигитални умения. Инструкцията за провеждане на изследването е представена в Приложение 6 към доклада. Инструментите, използвани за целите на изследването и анализа на реалните (притежаваните) общи и специфични дигитални умения/компетентности в сектора, са онлайн анкетно проучване чрез Анкета С-1 и Desktop research.

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

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.

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.

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.

КОДУ включва идентифицираните търсени и притежавани общи и специфични дигитални умения, както и установените дефицити и потребности от развитие в дигиталните умения на заемащите изследваните пет ключови длъжности в сектора. 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

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

дейности/сектори. За целта следва да се използва гореспоменатият унифициран формат на КОДУ.

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 въвлечени 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.

Изследването чрез анкета С-1 е осъществено чрез 10 лица. Общият брой респонденти е 10 (6 мъже и 4 жени; с висше образование - 4 и средно - 6; възрастова група 18-26 г. – 2, 27-39 г. – 6, 40-54 г-2. Брой предприятия – 6.

Валидирането на резултатите от изследването за реалните (притежаваните) дигитални умения/компетентности и установените дефицити за изследваните пет ключови длъжности в сектор „Ресторантьорство“ е извършено като предприятията, които са включени в дейността, са уведомени по електронна поща за резултатите.

Всички резултати от изследването са представени в Приложение 12 и Приложение 14.

Същественият резултат от изследването и анализа е идентифицирането на дефицита на компетентности в сектор „Ресторантьорство“ – общи и специфични.

Идентифицираните дефицити на знания и умения се оказаха следните:

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

ГЛАВЕН ГОТВАЧ

Дефицит на общи дигитални умения/компетентности

- Онлайн етикет;
- Управление на дигиталната идентичност;
- Авторско право и лицензи;
- Програмиране;
- Защита на устройства;
- Защита на личните данни и поверителност.

Дефицит на специфични дигитални умения/компетентности

- Успешно и информирано използва системи като Happy System и Macopemy;
- Успешно проследява и анализира дигитална информация, създаване на дигитално съдържание на word на основно ниво, създаване на цифрова информация ексел на основно ниво; Борави и обменя безпроблемно дигитална информация, прикача документи, създава съдържание, изпраща и съхранява в електронна поща;
- Отлично борави с програма за документооборот (Ивентис);
- Владее програми за създаване на дигитално съдържание и текстообработка (word), въвеждане, сортиране и обработка на данни в таблици (excel);
- Използва безпроблемно вътрешнофирмена програма (Хепи Систем) за поставяне на оценки на служители, създаване на графици, проследяване на цифровата информация в статистика на резултатите;
- Правилно решава възникнали технически проблеми, съобразени с нивата му на отговорност.

САЛОНЕН УПРАВИТЕЛ

Дефицит на общи дигитални умения/компетентности

- Разработване на дигитално съдържание;
- Интегриране и преработване на дигитално съдържание;
- Авторско право и лицензи;
- Програмиране.

Дефицит на специфични дигитални умения/компетентности

- Успешно защитава дигиталните устройства от потенциални рискове, свързани със сигурността, като ползва пароли за достъп, архивира информацията, поддържа изрядна бази от данни);
- Полага усилия за защита на околната среда при изпълнение на служебните си задължения.

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

ТЕХНИЧЕСКИ СЪТРУДНИК

Дефицит на общи дигитални умения/компетентности

- Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание;
- Управление на данни, информация и дигитално съдържание;
- Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии;
- Онлайн етикет;
- Управление на дигиталната идентичност;
- Интегриране и преработване на дигитално съдържание.

Дефицит на специфични дигитални умения/компетентности

- Безпроблемно използва програма Ивентис- документооборотна програма, както електронна поща;
- Успешно и квалифицирано споделя и сътрудничи в дигитална среда като създава съдържание, изпраща и съхранява информация, прикача документи посредством различни инструменти (електронна поща, мобилни приложения);
- На високо професионално ниво сътрудничи чрез дигитални технологии и спазва онлайн етикета;
- Безусловно спазва и защитава авторското право и лицензите;
- Много добре се справя с използването на специфични програмни продукти. Борави умело със специфични вътрешнофирмени програмни продукти;
- Успешно защитава дигиталните устройства, файлове и програми, с които борави като използва пароли за достъп и съхранение на информация;
- Успешно решаване на предизвикателства при налично напреднало ниво: наличие на добро ниво; Преодолява възникнали проблеми, свързани с техническа и езикова грамотност, разчитане на данни, входирание на цифрови данни, работа с визуализация, работа с дигитални документи, работа с дигитални инструменти, работа с различни програмни продукти, работа с информационна и офис-техника;
- Качествено идентифицира нуждите и полага усилия да предложи технологични решения. Навремено идентифицира наличието на технически проблем със софтуер или фирмено мобилно приложение, за да се отстрани навреме.

СЕРВИТЬОР

Дефицит на общи дигитални умения/компетентности

- Качествено идентифицира нуждите и полага усилия да предложи технологични решения. Навремено идентифицира наличието на технически проблем със софтуер или фирмено мобилно приложение, за да се отстрани навреме.;
- Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание;

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

- Взаимодействие чрез дигитални технологии;
- Споделяне чрез дигитални технологии;
- Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии.

Дефицит на специфични дигитални умения/компетентности

- Успешно осъществява комуникация с клиенти и персонала в дигитална среда;
- Успешно и квалифицирано споделя и сътрудничи в дигитална среда посредством разнообразни дигитални канали (мобилни приложения, чат, имейл, вайбър и т.н.);
- Успешно защитава потребителите, за които носи отговорност;
- Полага усилия за защита на околната среда при изпълнение на служебните си задължения;
- Точно и ясно успява да конкретизира предизвикателството, след което поема инициатива за разрешаването му;
- Качествено идентифицира нуждите и полага усилия да предложи технологични решения. Навремено идентифицира наличието на технически проблем с фирмено мобилно приложение или софтуер, който ползва, за да се отстрани навреме;
- Старае се да предлага креативни решения на всички възникнали предизвикателства. Управлява и променя настройките на специфичните фирмени приложения и програми, с които работи, съобразно потребностите в конкретната ситуация.

АДМИНИСТРАТОР, КОМПЮТЪРНИ СИСТЕМИ

Дефицит на общи дигитални умения/компетентности

- Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание;
- Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание;
- Управление на данни, информация и дигитално съдържание;
- Взаимодействие чрез дигитални технологии;
- Споделяне чрез дигитални технологии;
- Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии;
- Сътрудничество чрез дигитални технологии;
- Онлайн етикет;
- Управление на дигиталната идентичност;
- Разработване на дигитално съдържание;
- Интегриране и преработване на дигитално съдържание;
- Авторско право и лицензи;
- Програмиране;
- Защита на устройства;

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

- Защита на личните данни и поверителност;
- Защита на здравето и благосъстоянието;
- Защита на околната среда;
- Креативно използване на дигиталните технологии.

Дефицит на специфични дигитални умения/компетентности

- Точно и ясно успява да конкретизира предизвикателството, след което поема инициатива за разрешаването му;
- Качествено идентифицира нуждите и полага усилия да предложи технологични решения;
- Предлага креативни решения на възникнали предизвикателства и консултира колегите при технически проблеми;
- Изпълнява рутинна поддръжка и ремонт на фирмения софтуер и хардуер.

Причините за възникване на дефицитите, според респондентите на анкета С-1 е само една:

- Недостатъчно средства за инвестиране в дигитализация на процесите и в цифровите умения на персонала.

Раздел 5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ресторантьорството производството и реализацията на готова продукция е сложен процес, съпътстван с наличието на пикови периоди с голямо търсене, както и с необходимостта от предлагане на разнообразни ястия и напитки, приготвяни от разнородни изходни суровини.

Генерирането на идеи и разработването на концепция за същността на ресторантьорския продукт са основни моменти от проектирането и в голяма степен предопределят възможностите за генериране на приходи. Формулирането им може да е еднократно, но представлява непрекъснат процес на поддържане и усъвършенстване на качеството в дейността на заведението. В работата по тях може да е ангажиран служител или самият собственик. Приемлив подход е сформиранието на екип от специалисти.

След приключване на Дейност 1 от проекта са постигнати заложените основни резултати от началните дейности:

- Повишена е осведомеността на работодателите и служителите от сектор „Ресторантьорство“ относно необходимостта от развиването на дигитални умения/компетентности за длъжностите и професиите от сектора;
- Споделени са идеи за подобряване на стратегиите за набиране на персонал с подходящи дигитални умения/компетентности – общи и специфични.
- Идентифицирани са общите и специфичните дигитални умения/компетентности, необходими за успешно изпълнение на професията/длъжността.

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

- Идентифицирани са общите и специфичните дигитални умения/компетентности, притежавани от изпълнителя на конкретната длъжност/професия.
- Идентифицирани са потребностите от дигитални умения/компетентности на длъжността/професията чрез съпоставка на необходимите и притежаваните такива.
- Разработено е обобщение на състоянието на дигитализация в сектор „Ресторантьорство“, очертани са тенденциите и е прогнозирано бъдещото развитие.
- Представени са основните изводи от анализа (свързани с недостига и потребностите от дигитални умения/компетентности по професии/длъжности).
- Формулирани са препоръки за политики и мерки за подобряване на дигиталните умения/компетентности в сектор „Ресторантьорство“, които са описани подробно при анализа на анкетите и интервютата.

На 28.04.2022 година се проведе кръгла маса, чиято цел беше да представи резултатите от изследването и анализа на потребностите от дигитални умения на работната сила в сектор 56 Ресторантьорство, както и да валидира получените резултати. Кръглата маса се проведе с участието на целия екип, който осъществи изследването и направи анализа на сектор „Ресторантьорство“ във връзка с дигитализацията на сектора. Активно участваха и представители на фирмите от ресторантьорския сектор, взели участие като респонденти в изследването и други водещи предприятия в сектора. Участва и представител на организация на работниците и служителите - КНСБ. След презентацията на изследването и на резултатите от него, в процеса на дискусията бяха формулирани изводи и препоръки, които да подпомогнат работата по дигитализацията на сектора за в бъдеще. Също така бяха валидирани резултатите и анализът.

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

Раздел 6. ПРИЛОЖЕНИЯ

РЕСТОРАНТЬОРСТВО, КОД 56

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 владеене - „основно“, „средно“, „напреднало“, „високо специализирано“. Идентифицираните специфични дигитални умения/компетентности не трябва да дублират напълно и да се изчерпват само с посочените в DigComp 2.1. компетентности, които са общи за всички длъжности/професии, използващи ИКТ. Специфичните дигитални умения трябва да бъдат с конкретни наименования, по-точно 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.

www.eufunds.bg

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 владение на съответните основни и специфични дигитални умения/компетентности. Въпросите са от „затворен тип“ – с представени варианти на отговор и опция за добавяне на информация по преценка на анкетираното лице. От съществено значение за резултатите от изследването е идентифицирането и описването на специфичните за длъжността/професията дигитални задачи и дигитални умения/компетентности, които са характерни и важни за изпълняваната работа.

9. Структурираното интервю – Въпросник В-2 се провежда непосредствено или онлайн, чрез платформа за виртуална комуникация (ZOOM и др.). Въпросите в интервюто се отнасят предимно за специфичните дигитални умения/компетентности, като се задават в стандартизиран формат и логична последователност, посочена във Въпросник В-2. За извличане на повече информация и доуточнения, интервюиращият може да задава и допълнителни въпроси. Продължителността на интервюто не трябва да надвишава 40 минути. На интервюираните лица (респондентите) трябва да се обясни, че интервюто отразява тяхното експертно мнение и, че остава анонимно, тъй като данните от него ще бъдат използвани в обобщен за сектора вид само за целите на проучването.

10. Документалният метод (Desk research) е инструмент за идентифициране, описване, обобщаване и интерпретиране на съществуващата в различни източници информация за потребностите от дигитални умения/компетентности на работната сила в сектора. Потенциалните източници на информация са посочени в Приложение 1 към Методическите изисквания. Резултатът от прилагането на документалния метод (в конкретното изследване) е изготвянето на списък от препоръчителни за сектора и ключовите длъжности/професии общи и специфични дигитални умения/компетентности.

11. Резултатите от изследването, чрез посочените по-горе инструменти, се документират и описват в следните формати:

Работна таблица за описание на основните задачи на длъжността/професията – Приложение 7 към Методическите изисквания.

Помощен инструмент към анализа на данните от изследването. Попълва се отделно за всяка изследвана длъжност/професия в сектора. Чрез работната таблица се установяват основните дигитални задачи характерни за съответната длъжност/професия. Задачите са предварително описани и структурирани по основни области на DigComp 2.1. Особено важно е да бъдат идентифицирани и допълнително описани и тези дигитални задачи, които не са в обхвата на областите по DigComp 2.1. Това дава възможност да бъдат

www.eufunds.bg

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;
- фиксирани 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 владеее 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 владеее на конкретно умение/ компетентност и за конкретна длъжност, се посочва по-високото ниво. По преценка на експертите, се 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).

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);

www.eufunds.bg

- 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 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

www.eufunds.bg

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.

РЕСТОРАНТЬОРСТВО, КОД 56

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 дигиталните умения/компетентности на работната сила.“

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 предлаганите общи и специфични дигитални умения/компетентности в сектора.

www.eufunds.bg

3. Изследването има за цел да установи степента на владееене на основни и специфични дигитални умения/компетентности, както и да определи дефицитите и потребностите от по-нататъшно развитие на дигитални умения в работната сила на икономическия сектор.

4. Под предлагани дигитални умения/компетентности се разбира реалното ниво на владееене (притежаване) към настоящия момент на дигитални умения/компетентности, необходими за успешното изпълнение на работата и ежедневните задачи, свързани с упражняването на професията/длъжността.

5. Нивото на владееене, реалното състояние (притежаване) на предлаганите дигитални умения/компетентности се преценява на базата на идентифицираните и определените (в резултат от преходното изследване), общи и специфични дигитални умения/компетентности.

6. Анализът и съпоставянето между препоръчително ниво и реално ниво на владееене, дава възможност да бъдат идентифицирани различията между търсените и предлаганите дигитални умения/компетентности, както и да бъдат определени дефицитите в дигиталните умения на работната сила в сектора (конкретно за изследваните ключови длъжности).

7. Под „общи дигитални умения“ следва да се разбират дигиталните умения/компетентности, които са необходими за всяка длъжност/професия, използваща информационни и комуникационни технологии. Тези умения са определени в Европейска рамка за цифрова компетентност DigComp 2.1., като са описани и структурирани в пет основни области:

- „Информация и данни“;
- „Комуникация и сътрудничество“;
- „Създаване на дигитално съдържание“;
- „Безопасност“;
- „Решаване на проблеми“.

8. 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“.

9. 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).

10. 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.

11. 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).

12. 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;

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

- 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 изследване .

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.

13. Документалният метод (Desk research) е инструмент за идентифициране, описване, обобщаване и интерпретиране на съществуващата в различни източници информация за степента на владееене и дефицитите в дигиталните умения/компетентности на работната сила в сектора. Потенциалните източници на информация са посочени в Приложение 1 към Методическите изисквания. Резултатът от прилагането на документалния метод (в конкретното изследване) е описание на дефицитите в дигиталните умения на работната сила в сектора и анализ на факторите и причините за тяхното възникване.

14. 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;

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

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

Карта за оценка на дигиталните умения (КОДУ) на отделна професия/длъжност – Приложение 12 към Методическите изисквания.

Унифициран формат на работен документ за идентифициране на потребностите от общи и специфични дигитални умения/компетентности по икономически дейности/сектори. Разработва се по-отделно, за всяка една от изследваните ключови длъжности в сектора. Съпоставя данните за препоръчителното ниво на владееене с данните за реално ниво на владееене на общите и специфичните дигитални умения/компетентности, необходими за упражняването на съответната професия/длъжност. На основата на констатираните в КОДУ различия между търсени и предлагани 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 владееене на общите и специфичните за длъжността/професията дигитални умения/ компетентности по области, съгласно DigComp 2.1;
- ✓ Констатирани различия между препоръчително и реално ниво на владееене 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.

www.eufunds.bg

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.

15. Етапите и процедурите в провеждането на „Изследване и анализ на предлаганите общи и специфични дигитални умения/компетентности, необходими на заетите лица за успешното изпълнение на ежедневните им задачи, свързани с професията/длъжността“, включват:

- Определяне на не по-малко от 5 професии/длъжности, които ще бъдат обект на изследване и анализ на предлаганите общи и специфични дигитални умения/компетентности. Задължително в този обхват трябва да бъдат включени определените ключови за сектора длъжности;
- Конкретизиране задачите по реализирането на изследването и анализа; обучение в работата с инструментите; разпределение на отговорностите между членовете на експертния екип;
- Определяне на източници, набиране и запознаване с информация за дефицитите в дигиталните умения на работната сила в сектора. определените ключови длъжности/професии. Особено внимание трябва да се обърне на източници, като статистика, изследвания, публикации в интернет и специализирани издания, доклади, браншови документи и анализи, фирмени документи – резултати от атестиране и оценка на компетенциите на персонала. Изготвя се описание на дефицитите в дигиталните умения на работната сила в сектора и анализ на факторите и причините за тяхното възникване
- Пилотно тестване на инструмента на изследване - 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

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/сектор Ресторантьорство

Инструмент за изследване № 1	Метод „Анкета“ – Въпросник В-1		
Аргументация на избора на инструмента „Анкета“	Анкетното проучване е един от най-успешните методи за получаване на информация. В нашия проект анкетите са особено полезни, тъй като дават насоченост на отговорите и по-голяма точност при обработването на резултатите. Анкетата дава непосредствена информация между интервюиращия и респондентите. Тя е целесъобразна и полезна за събиране на големи масиви от данни. Още по-удобно е онлайн анкетното проучване, тъй като резултатите се обработват от компютърна програма.		
Списък на обхванатите длъжности/професии	1	3434-2001	Главен Готвач
	2	5131-2003	Салонен управител
	3	4110-2005	Технически сътрудник
	4	5131-2004	Сервитьор
	5	2522-6005	Администратор, компютърни системи
Описание на извадката - брой респонденти, брой предприятия, брой мъже, жени, професионален статус, образователно ниво, възраст и пр.	40 броя респонденти, 28 жени и 12 мъже, 12 с висше образование и 28 лица със средно образование, основната група е от 29 до 40-годишна възраст.		
	Общ брой въпроси	Брой „затворени“ въпроси	Брой „отворени“ въпроси

www.eufunds.bg

Въпроси в анкетната карта (въпросник за експертна оценка)	22	10	12
---	----	----	----

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)
ГЛАВЕН ГОТВАЧ	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			X X X		

www.efunds.bg

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						
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

САЛОНЕН УПРАВИТЕЛ	Търсени общи дигитални умения/компетентности					
	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.					
	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				X X X X X X X X X	

----- www.efunds.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	
Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание					
3.1. Разработване на дигитално съдържание				X	
3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание	X			X	
3.3. Авторско право и лицензи	X				
3.4. Програмиране					
Област на компетентност 4: Безопасност					
4.1. Защита на устройства	X				

www.efunds.bg

	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	X X X X		X X		
СЕРВИТЬОР	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			X X X		

www.efunds.bg

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			X		
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

	5.3. Креативно използване на дигиталните технологии	X				
АДМИНИСТРАТОР, КОМПЮТЪРНИ СИСТЕМИ	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					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.efunds.bg

	<p>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</p> <p>3.1. Разработване на дигитално съдържание</p> <p>3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание</p> <p>3.3. Авторско право и лицензи</p> <p>3.4. Програмиране</p> <p>Област на компетентност 4: Безопасност</p> <p>4.1. Защита на устройства</p> <p>4.2. Защита на личните данни и поверителност</p> <p>4.3. Защита на здравето и благосъстоянието</p> <p>4.4. Защита на околната среда</p> <p>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</p> <p>5.1. Решаване на технически проблеми</p> <p>5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения</p> <p>5.3. Креативно използване на дигиталните технологии</p>				<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	
--	--	--	--	--	---	--

Инструмент за изследване № 2	Метод „Стандартизирано интервю“ – Въпросник В-2
Аргументация на избора на инструмента „Стандартизирано интервю“	Този метод е избран, тъй като при проведен разговор-интервю се получава по-достоверна информация, разчупват се начините, по които се обсъждат предизвикателствата. Когато се ползват „отворени“ има голяма вероятност разговорът да разкрие повече и по-интересна информация. От друга страна в нашето изследване методът „Стандартизирано интервю“

	използваме като спомагателно средство при извличане на полезната информация. Това е метод за допълване на информацията, получена чрез анкетите.		
Списък на обхванатите длъжности/професии	1	3434-2001	Главен Готвач
	2	5131-2003	Салонен управител
	3	4110-2005	Технически сътрудник
	4	5131-2004	Сервитьор
	5	2522-6005	Администратор, компютърни системи
Описание на извадката - брой респонденти, брой предприятия, брой мъже, жени, професионален статус, образователно ниво, възраст и пр.	20 броя респонденти, 14 жени и 6 мъже, 12 с висше образование и 8 лица със средно образование, основната група е от 29 до 40-годишна възраст.		
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 владее			
		Основно	Средно	Напреднало	Високо специализирано
ГЛАВЕН ГОТВАЧ	Търсени специфични дигитални умения/компетентности				
	<p><i>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“.</i></p>				

www.efunds.bg

	<p>Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни:</p> <p>1.1. Успешно и информирано използва системи като Harry System и Masonemy.</p> <p>1.2. Успешно проследява и анализира дигитална информация, създаване на дигитално съдържание на word на основно ниво, създаване на цифрова информация ексел на основно ниво; Борави и обменя безпроблемно дигитална информация, прикача документи, създава съдържание, изпраща и съхранява в електронна поща</p> <p>1.3. Отлично борави с програмата за документооборот (Ивентис)</p> <p>1.4. Владее програми за създаване на дигитално съдържание и текстообработка (word), въвеждане, сортиране и обработка на данни в таблици (excel)</p> <p>1.5. Безпроблемно управлява складови наличности, ползвайки дигитални устройства и програми</p> <p>Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество:</p> <p>2.1. Използва безпроблемно Ивентис – обработва дигитална информация, като качва документи , таблици , редактира и т.н.</p>			<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	
--	--	--	--	---	--

	<p>Борави успешно с вътрешнофирмена програма, за да обработва, редактира и споделя информация в електронна среда</p> <p>2.2. Използва безпроблемно вътрешнофирмена програма (Хепи Систем) за поставяне на оценки на служители, създаване на графици, проследяване на цифровата информация в статистика на резултатите</p> <p>2.3. Комуникира с колегите си посредством разнообразни онлайн канали (чат, телефон, мобилни приложения, имейл, социални мрежи и тн) като Безусловно спазва онлайн етикета</p> <p>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</p> <p>3.1. Успешно взема участие в преработване и интегриране на дигитално съдържание</p> <p>3.2. Успешно защитава авторското право и лицензите Въвежда, обработва, поддържа информация и данни за складови наличности</p> <p>3.3. Професионално подпомага разработването на дигитално съдържание, отнасящо се до професионалната му дейност</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>
--	--	----------	----------	----------

	<p>Област на компетентност 4: Безопасност</p> <p>4.1. Главният готвач не отговаря и не е компетентен относно безопасността на софтуерните продукти, които използва. (не е приложимо)</p> <p>4.2. Отговорно защитава личните данни и безопасността на клиентите и колегите си</p> <p>4.3. Успешно опазва устройствата, с които работи</p> <p>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</p> <p>5.1. Правилно решава възникнали технически проблеми, съобразени с нивата му на отговорност</p> <p>5.2. Успешно идентифицира потребностите и се старее да предложи технологични решения</p> <p>5.3. Старее се да използва креативно дигиталните технологии</p> <p>Подпомага колегите си при усвояването и приложението на нови техники и технологии</p>		<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p>	
--	--	--	--	-------------------	--

	Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp 2.1				
САЛОНЕН УПРАВИТЕЛ	Търсени специфични дигитални умения/компетентности				
	<i>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 потребност от дигитални умения“.</i>				
	Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни: 1.1. Успешно търси и филтрира данни в дигитална среда използвайки софтуер за разглеждане на информационни ресурси в интернет пространството (браузър) 1.2. Правилно оценява данни и информация в дигитална среда 1.3. Ефективно въвежда, обработва, съхранява и предоставя данни и информация в дигитална среда Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество:			X	

	<p>2.1. Успешно и квалифицирано споделя и сътрудничи в дигитална среда посредством разнообразни дигитални канали (мобилни приложения, чат, имейл, вайбър и тн)</p> <p>2.2. Успешно и квалифицирано споделя и сътрудничи в дигитална среда</p> <p>2.3. На високо професионално ниво сътрудничи чрез дигитални технологии и спазва онлайн етикета</p> <p>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</p> <p>3.1. Качествено и успешно използва дигитално съдържание</p> <p>3.2. Безусловно спазва и защитава авторското право и лицензиите Комуникира с колегите посредством електронна поща като изпраща и получава съобщения, файлове, данни и документи</p> <p>3.3. Много добре се справя с използването на специфични програмни продукти Борави умело със специфични програмни продукти (мобилно приложение за справки, маркиране, отчитане, наличности, обратна връзка от клиенти и др.)</p>			<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	
--	--	--	--	-------------------------------------	--

www.eufunds.bg

	<p>Област на компетентност 4: Безопасност</p> <p>4.1. Успешно защитава потребителите, ползващи технологиите, за които носи отговорност</p> <p>4.2. Успешно защитава дигиталните устройства от потенциални рискове, свързани със сигурността, като ползва пароли за достъп, архивира информацията, поддържа изрядна бази от данни)</p> <p>4.3. Полага усилия за защита на околната среда при изпълнение на служебните си задължения</p> <p>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</p> <p>5.1. Точно и ясно успява да конкретизира предизвикателството, след което поема инициатива за разрешаването му</p> <p>5.2. Качествено идентифицира нуждите и полага усилия да предложи технологични решения</p> <p>5.3. Старее се да използва креативно дигиталните технологии</p> <p>Подпомага колегите си при усвояването и приложението на нови техники и технологии</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>Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp 2.1</p>				
<p>ТЕХНИЧЕСКИ СЪТРУДНИК</p>	<p>Търсени специфични дигитални умения/компетентности</p>				
	<p><i>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“.</i></p>				
	<p>Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни:</p> <p>1.1. Има напреднали умения в областта на word excel, обработка и входирание на цифрови данни, разчитане на цифрови данни, както и корекция на цифрови данни.</p> <p>1.2. Успешно използва на напреднало ниво на софтуер Маконъми , който е складова програма. Успешно използва складова програма, за да следи наличностите (Маконъми)</p>				
				X	
			X		
					X

	<p>1.3. Ефективно оценява и предоставя данни и информация в дигитална среда като ги въвежда, сортира, обработва и предоставя в различни формати (табличен вид, графики и текст)</p> <p>Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество:</p> <p>2.1. Безпроблемно използва програма Ивентис-документооборотна програма , както електронна поща.</p> <p>2.2. Успешно и квалифицирано споделя и сътрудничи в дигитална среда като създава съдържание, изпраща и съхранява информация, прикача документи посредством различни инструменти (електронна поща, мобилни приложения)</p> <p>2.3. На високо професионално ниво сътрудничи чрез дигитални технологии и спазва онлайн етикета</p> <p>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</p> <p>3.1. Умело създава дигитално съдържание, обработва, редактира, организира и съхранява по подходящ начин в различни папки и го класифицира правилно</p> <p>3.2. Безусловно спазва и защитава авторското право и лицензиите</p>		<p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>
--	--	--	----------	--

www.eufunds.bg

	<p>3.3. Много добре се справя с използването на специфични програмни продукти Борави умело със специфични вътрешнофирмени програмни продукти</p> <p>Област на компетентност 4: Безопасност</p> <p>4.1. Техническият сътрудник не носи отговорност за безопасността. (не е приложимо)</p> <p>4.2. Успешно защитава дигиталните устройства, файлове и програми, с които борави като използва пароли за достъп и съхранение на информация</p> <p>4.3. Полага усилия за защита на околната среда при изпълнение на служебните си задължения Архивира данни и информация по подходящ начин, така че да предотврати изтриването или загубването на важна информация</p> <p>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</p> <p>5.1. Напреднало ниво за решаване на възникнали предизвикателства чрез дигитални програми Разрешава рутинни</p>	<p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p>	<p>X</p>	
--	--	-------------------	----------	----------	--

	<p>технически проблеми чрез различни функционалности на дигиталните програми</p> <p>5.2. (Успешно решаване на предизвикателства при налично напреднало ниво: наличие на добра) Преодолява възникнали проблеми, свързани с техническа и езикова грамотност, разчитане на данни, входиране на цифрови данни, работа с визуализация, работа с дигитални документи, работа с дигитални инструменти, работа с различни програмни продукти, работа с информационна и офис-техника</p> <p>5.3. Качествено идентифицира нуждите и полага усилия да предложи технологични решения Навременно идентифицира наличието на технически проблем със софтуер или фирмено мобилно приложение, за да се отстрани навреме</p> <p>Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp 2.1</p>			X	
СЕРВИТЬОР	Търсени специфични дигитални умения/компетентности				
	<p>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</p>				

www.eufunds.bg

отделно, като за всяко от тях се посочва ниво на владеене. От препоръчителните нива на владеене, отпада „Няма потребност от дигитални умения“.				
Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни: 1.1. Успешно търси и филтрира данни в дигитална среда от различни източници в Интернет, използвайки приложен софтуер (уеб браузъри, търсачки) 1.2. Правилно оценява данни и информация в дигитална среда 1.3. Ефективно въвежда, обработка, съхранява и предоставя данни и информация в дигитална среда Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество: 2.1. Успешно осъществява комуникация с клиенти и персонала в дигитална среда 2.2. Успешно и квалифицирано споделя и сътрудничи в дигитална среда посредством разнообразни дигитални канали (мобилни приложения, чат, имейл, вайбър и т.н.)	X			
	X			
	X			
	X			
				X
				X
				X

www.eufunds.bg

	<p>2.3. На високо професионално ниво сътрудничи чрез дигитални технологии и спазва онлайн етикета</p> <p>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</p> <p>3.1. Качествено и успешно използва дигитално съдържание</p> <p>3.2. Безусловно спазва и защитава авторското право и лицензиите</p> <p>3.3. Много добре се справя с използването на специфични програмни продукти Борави умело със специфични програмни продукти (мобилно приложение за справки, маркиране, отчитане, наличности, обратна връзка от клиенти и др.)</p> <p>Област на компетентност 4: Безопасност</p> <p>4.1. Успешно защитава потребителите, за които носи отговорност</p> <p>4.2. Успешно защитава дигиталните устройства, с които борави като използва пароли за достъп и съхранение на информация</p>	X	X	X	X
--	--	---	---	---	---

	<p>4.3. Полага усилия за защита на околната среда при изпълнение на служебните си задължения</p> <p>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</p> <p>5.1. Точно и ясно успява да конкретизира предизвикателството, след което поема инициатива за разрешаването му</p> <p>5.2. Качествено идентифицира нуждите и полага усилия да предложи технологични решения Навременно идентифицира наличието на технически проблем с фирмено мобилно приложение или софтуер, който ползва, за да се отстрани навреме</p> <p>5.3. Старае се да предлага креативни решения на всички възникнали предизвикателства Управлява и променя настройките на специфичните фирмени приложения и програми, с които работи, съобразно потребностите в конкретната ситуация</p> <p>Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp 2.1</p>		X	X	
Търсени специфични дигитални умения/компетентности					

АДМИНИСТРАТОР КОМПЮТЪРНИ СИСТЕМИ	<p>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 потребност от дигитални умения“.</p>			
	<p>Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни:</p> <p>1.1. Успешно търси и филтрира данни в дигитална среда</p> <p>1.2. Правилно обработва данни и информация в дигитална среда Инсталира и поддържа сървъри и други компютърни системи</p> <p>1.3. Ефективно оценява и предоставя данни и информация в дигитална среда Поддържа служебните компютри, принтери, мобилни и други периферни устройства, настройва и актуализира нужните програми и приложения своевременно</p> <p>Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество:</p> <p>2.1. Успешно осъществява комуникация с всички заинтересовани в дигитална среда</p>			<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>

	<p>4.2. Успешно защитава дигиталните устройства и данните на тях, като инсталира, настройва и актуализира антивируен софтуер</p> <p>4.3. Полага усилия за защита на околната среда при изпълнение на служебните си задължения Поддържа система за база данни и е отговорен за целостта на данните и на ефикасността и ефективността на системата</p> <p>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</p> <p>5.1. Точно и ясно успява да конкретизира предизвикателството, след което поема инициатива за разрешаването му</p> <p>5.2. Качествено идентифицира нуждите и полага усилия да предложи технологични решения</p> <p>5.3. Предлага креативни решения на възникнали предизвикателства и консултира колегите при технически проблеми</p> <p>5.4. Изпълнява рутинна поддръжка и ремонт на фирмения софтуер и хардуер</p>			X	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>
--	---	--	--	---	-------------------------------------

	Специфични дигитални умения/компетентности извън областите по DigComp 2.1				
--	--	--	--	--	--

Инструмент за изследване № 3	Метод „Desk research“
Аргументация на избора на инструмента „Desk research“	„Desk research“ е друго име за вторични изследвания. Най-общо казано, има два вида изследователска дейност: първични изследвания (където излизате и сами откривате неща); и вторично изследване (където преглеждате какво са направили други хора). Научно изследване не е за събиране на данни. Деск ризърч е бърз, надежден и евтин метод да се събере достатъчно информация и да се установи нивото на дигитализация в сектора, като по този начин да се допълнят и потвърдят изводите от останалите използвани инструменти (анкетно проучване и стандартизирано интервю) в процеса на проведеното изследване. Това е значимата причина за избор на този подход.
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,	Източници: Статистически и други класификации: Класификация на икономическите дейности (КИД 2008); Национална класификация на професиите и длъжностите в Република България – 2011 (НКПД - 2011); Списък на професиите за професионално образование и обучение

www.efunds.bg

<p>браншови документи и анализи, фирмени документи – стратегии, програми, длъжностни характеристики, технологични изисквания и др.)</p>	<p>Класификатори и речници на компетенции: Европейска Рамка на дигиталните компетентности с петте области на дигитална компетентност и 21 дигитални умения/ компетентности (DigComp 2.1); Европейска рамка за описание на компетенции в областта на информационните и комуникационни технологии; Европейската рамка за дигиталните компетенции на преподавателите DigCompEdu; Европейска таксономия (йерархична класификация) на умения, компетенции и длъжности – ESCO; Национална система за оценка на компетенциите MyCompetence; Европейски речник на уменията и компетенциите (DISCO)</p> <p>Европейски източници: Евростат - Статистическа служба на Европейския съюз; Изследването „ICT usage in enterprises“; Доклад на Световната банка „Европа 4.0: Преодоляване на дигиталната дилема“</p> <p>Международни източници: „Променящата се природа на работата“ Доклад на световната банка, 2019; Проучване на ефективността на технологичното развитие и ефективността на комерсиализацията на технологиите според способността за технологично развитие на МСП, фокусиране върху сравнителен анализ на технологичните бизнес групи; Емпиричен анализ на показателите за технологично развитие и иновации.</p> <p>Национални източници: Национален статистически институт (НСИ); Агенция по заетостта (АЗ); Цифрова трансформация на България за периода 2020—2030 г., МТИТС; Концепция за цифрова трансформация на българската индустрия (Индустрия 4.0) (2017-</p>
---	---

www.efunds.bg

	<p>2030), МС; Индекс за навлизането на дигиталните технологии в икономиката и обществото (DESI), 2020 г. България</p> <p>Други източници: Държавни образователни стандарти за придобиването на квалификация по определена професия; БДС EN 16234-1:2020 - Рамка за електронна компетентност (e-CF); Обща европейска рамка за специалисти в областта на ИКТ във всички сектори; „Дигитална трансформация в България – предизвикателства и възможности в контекста на дигиталното бъдеще на Европа“ – Становище на ИСС на РБ, 2020 г.; „Дигитализация на труда“ – месечни обзори на КНСБ; Проучване за нивото на дигитализация в България 2021 г.; Siemens България и Германско-Българска индустриално-търговска камара; Годишното изследване Digital Society Observer Bulgaria 2021 на агенция CBN Pannoff, Stoytcheff & Co.“Анализ на сектора Информационни и Комуникационни Технологии (ИКТ) в България и степента на дигитализация на МСП” от проект SKILLS+</p>
<p>Списък на идентифицираните (чрез документален анализ) общи и специфични дигитални умения на работната сила в сектора.</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>2.2. Споделяне чрез дигитални технологии</p>

www.efunds.bg

- 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

www.efunds.bg

Приложение 12

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.

Икономическа дейност/сектор РЕСТОРАНТЪОРСТВО

Код по НКИД 56

Професии / Длъжност и 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)		
ГЛАВЕН ГОТВАЧ 3434-2001	1. Грамотност, свързана с информация и данни	1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание			X				X				Няма разлика	Количествения т и качествен анализ за длъжност „Главен готвач“ е описан при анализа на предлаганите общи и специфични

www.efunds.bg

														дигитални умения. Препоръчителното и реалното ниво на владеење съвпадат – „средно ниво“
		1.2. Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание			X					XX			Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владеење съвпадат – „средно ниво“
		1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание			X					X	X	Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от препоръчителното ниво на владеење	
	2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии			X						XX	Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от препоръчителното ниво на владеење	

www.efunds.bg

														ото ниво на владееене
		2.2. Споделяне чрез дигитални технологии			X					X	X	Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителното ниво на владееене	
		2.3. Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии			X				XX			Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владееене съвпадат – „средно ниво“	
		2.4. Сътрудничество чрез дигитални технологии			X				XX			Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владееене съвпадат – „средно ниво“	
		2.5. Онлайн етикет			X				XX			Има разлика	Дефицит на дигиталното умение	

www.efunds.bg

		2.6. Управление на дигиталната идентичност			X					XX			Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
3. Създаване на дигитално съдържание	3.1.	Разработване на дигитално съдържание		X							XX		Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителното ниво на владееене
	3.2.	Интегриране и преработване на дигитално съдържание		X							XX		Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителното ниво на владееене
	3.3.	Авторско право и лицензи		X				XX					Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
	3.4.	Програмиране		X				XX					Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
	4.1.	Защита на устройства		X				XX					Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
4. Безопасност														

www.efunds.bg

		4.2. Защита на личните данни и поверителност		X				XX					Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		4.3. Защита на здравето и благосъстоянието		X					XX				Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от препоръчителното ниво на владеење
		4.4. Защита на околната среда		X					XX				Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владеење съвпадат – „основно ниво“
	5. Решаване на проблеми	5.1. Решаване на технически проблеми		X					XX				Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от препоръчителното ниво на владеење
		5.2. Идентифициране на нуждите и		X					XX				Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от

www.efunds.bg

	технологични решения												препоръчителното ниво на владееене	
	5.3. Креативно използване на дигиталните технологии		X						XX				Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителното 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)			
1. Грамотност, свързана с информация и данни	1.1. Успешно и информирано използва системи като Happy System и Masonemy					X					X	X	Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
	1.2. . Успешно проследява и анализира				X						X	X	Има разлика	Дефицит на дигиталното умение

www.efunds.bg

		<p>дигитална информация, създаване на дигитално съдържание на word на основно ниво, създаване на цифрова информация ексел на основно ниво;</p> <p>Борави и обменя безпроблемно дигитална информация, прикача документи, създава съдържание, изпраща и съхранява в електронна поща</p>												
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

www.efunds.bg

		1.3. Отлично борава с програма за документооборот (Ивентис)					X				X	X	Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		1.4. Владее програми за създаване на дигитално съдържание и текстообработка (word), въвеждане, сортиране и обработка на данни в таблици (excel)					X				XX		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		1.5. Безпроблемно управлява складови наличности, ползвайки дигитални					X					XX	Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владееене съвпадат – „високо специализирано ниво“

www.efunds.bg

		устройства и програми												
	2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Използва безпроблемно Ивентис – обработва дигитална информация, като качва документи , таблици , редактира и т.н. Борави успешно с вътрешнофирмена програма, за да обработва, редактира и споделя информация в електронна среда			X						X	X	Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от препоръчителното ниво на владеење
		2.2. Използва безпроблемно вътрешнофирмена				X					XX		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение

www.efunds.bg

		на програма (Хепи Систем) за поставяне на оценки на служители, създаване на графици, проследяване на цифровата информация в статистика на резултатите												
		2.3. Комуникира с колегите си посредством разнообразни онлайн канали (чат, телефон, мобилни приложения, имейл, социални мрежи и тн) като Безусловно				X					XX		Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владееене съвпадат – „напреднало ниво“

		спазва онлайн етикета												
	3. Създаване на дигитално съдържание	3.1. . Успешно взема участие в преработване и интегриране на дигитално съдържание		X						X	X		Има разлика	Реалното ниво на владеее е по-високо от препоръчителното ниво на владеее
		3.2. Успешно защитава авторското право и лицензите. Въвежда, обработва, поддържа информация и данни за складови наличности			X						XX		Има разлика	Реалното ниво на владеее е по-високо от препоръчителното ниво на владеее
		3.3. Професионално подпомага разработването на дигитално			X							XX		Има разлика

www.efunds.bg

		съдържание, отнасящо се до професионалната му дейност											ото ниво на владееене	
	4. Безопасност	4.1. . Главният готвач не отговаря и не е компетентен относно безопасността на софтуерните продукти, които използва. (не е приложимо)		X						XX			Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителното ниво на владееене
		4.2. Отговорно защитава личните данни и безопасността на клиентите и колегите си			X					XX			Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владееене съвпадат – „средно ниво“
		4.3. Успешно опазва устройствата, с които работи				X				XX			Има разлика	Дефицит на дигиталното умение

www.eufunds.bg

5. Решаване на проблеми	5.1. Правилно решава възникнали технически проблеми, съобразени с нивата му на отговорност			X						XX		Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от препоръчителното ниво на владеење
	5.2. Успешно идентифицира потребностите и се старае да предложи технологични решения			X						XX		Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от препоръчителното ниво на владеење
	5.3. Старае се да използва креативно дигиталните технологии. Подпомага колегите си при усвояването и приложението					X				X	X	Има разлика	Дефицит на дигиталното умение

www.efunds.bg

		на нови техники и технологии.											
--	--	-------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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
			Н П (= 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)		
САЛОНЕН УПРАВИТЕЛ 5131-2003	1. Грамотност, свързана с информация и данни	1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание			X						XX		Има разлика	Количественият и качествен анализ за длъжност „Салонен управител“ е описан при анализа на предлаганите общи и специфични дигитални умения.Реалното ниво на владееене е по-високо от

www.efunds.bg

														препоръчителното ниво на владееене
		1.2. Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание			X						XX		Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителното ниво на владееене
		1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание			X						XX		Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителното ниво на владееене
	2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии			X				X	X			Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителното ниво на владееене
		2.2. Споделяне чрез дигитални технологии			X					X	X		Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителното ниво на владееене

www.efunds.bg

														ото ниво на владееене
		2.3. Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии			X						XX		Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителното ниво на владееене
		2.4. Сътрудничество чрез дигитални технологии			X						XX		Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителното ниво на владееене
		2.5. Онлайн етикет			X						XX		Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителното ниво на владееене
		2.6. Управление на дигиталната идентичност			X						XX		Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителното ниво на владееене

www.efunds.bg

														ото ниво на владеене	
3. Създаване на дигитално съдържание	3.1. Разработване на дигитално съдържание		X					XX					Има разлика	Дефицит на дигиталното умение	
	3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание		X					XX					Има разлика	Дефицит на дигиталното умение	
	3.3. Авторско право и лицензи		X					XX					Има разлика	Дефицит на дигиталното умение	
	3.4. Програмиране		X					XX					Има разлика	Дефицит на дигиталното умение	
4. Безопасност	4.1. Защита на устройства		X										XX	Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владеене съвпадат – „основно ниво“

www.efunds.bg

		4.2. Защита на личните данни и поверителност		X						XX		Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от препоръчителното ниво на владеење
		4.3. Защита на здравето и благосъстоянието		X					XX			Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от препоръчителното ниво на владеење
		4.4. Защита на околната среда		X				XX				Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владеење съвпадат – „основно ниво“
	5. Решаване на проблеми	5.1. Решаване на технически проблеми			X				X	X		Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от препоръчителното ниво на владеење

www.efunds.bg

		5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения			X					XX			Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владееене съвпадат – „средно ниво“
		5.3. Креативно използване на дигиталните технологии			X					XX			Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владееене съвпадат – „средно ниво“
Област на компетентно по DigComp2.1	СПЕЦИФИЧНИ дигитални умения/ компетентности	Препоръчително ниво на владееене					Реално ниво на владееене					Разлика	Количествен и качествен анализ	
		Н П (= 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. Успешно търси и филтрира данни в дигитална среда използвайки софтуер за разглеждане на				X					XX			Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владееене съвпадат –

www.efunds.bg

		информационни ресурси в интернет пространството (браузър)												„напреднало ниво“
		1.2. Правилно оценява данни и информация в дигитална среда.				X					X	X	Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от препоръчителното ниво на владеење
		1.3. Ефективно въвежда, обработка, съхранява и предоставя данни и информация в дигитална среда.			X						XX		Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от препоръчителното ниво на владеење
	2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Успешно и квалифицирано споделя и сътрудничи в дигитална среда посредством разнообразни				X					XX		Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владеење съвпадат – „напреднало ниво“

www.efunds.bg

		дигитални канали (мобилни приложения, чат, имейл, вайбър и т.н.).												
		2.2. Успешно и квалифицирано споделя и сътрудничи в дигитална среда.				X					X	X	Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителното ниво на владееене
		2.3. На високо професионално ниво сътрудничи чрез дигитални технологии и спазва онлайн етикета.				X					XX		Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владееене съвпадат – „напреднало ниво“
	3. Създаване на дигитално съдържание	3.1. Качествено и успешно използва дигитално съдържание.			X						XX		Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителното ниво на владееене

www.efunds.bg

		3.2. Безусловно спазва и защитава авторското право и лицензите. Комуникира с колегите посредством електронна поща като изпраща и получава съобщения, файлове, данни и документи.			X					XX		Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владееене съвпадат – „напреднало ниво“
		3.3. Много добре се справя с използването на специфични програмни продукти Борави умело със специфични програмни продукти (мобилно приложение за			X					XX		Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителното ниво на владееене

www.efunds.bg

		справки, маркиране, отчитане, наличности, обратна връзка от клиенти и др.).												
	4. Безопасност	4.1. Успешно защитава потребителите, ползващи технологиите, за които носи отговорност			X					XX			Няма разлика	Препоръчител ното и реалното ниво на владееене съвпадат – „средно ниво“
		4.2. Успешно защитава дигиталните устройства от потенциални рискове, свързани със сигурността, като ползва пароли за достъп, архивира информацията, поддържа				X				XX			Има разлика	Дефицит на дигиталното умение

www.efunds.bg

		изрядна бази от данни).											
		4.3. Полага усилия за защита на околната среда при изпълнение на служебните си задължения.			X				XX			Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
	5. Решаване на проблеми	5.1. Точно и ясно успява да конкретизира предизвикателството, след което поема инициатива за разрешаването му.				X				XX		Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владеење съвпадат – „напреднало ниво“
		5.2. Качествено идентифицира нуждите и полага усилия да предложи технологични решения.			X				X	X		Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от препоръчителното ниво на владеење

www.efunds.bg

		5.3. Старае се да използва креативно дигиталните технологии. Подпомага колегите си при усвояването и приложението на нови техники и технологии.				X					XX		Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владееене съвпадат – „напреднало ниво“
--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	--	----	--	--------------	--

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)		
ТЕХНИЧЕСКИ СЪТРУДНИК 4110-2005	1. Грамотност, свързана с информация и данни	1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание			X					XX			Няма разлика	Количественият и качествен анализ за длъжност „Технически сътрудник“ е описан при

www.efunds.bg

														анализа на предлаганите общи и специфични дигитални умения. Препоръчителното и реалното ниво на владеење съвпадат – „средно ниво“
		1.2. Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание			X				X	X			Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание				X				XX			Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
	2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии				X					XX		Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владеење

www.eufunds.bg

													съвпадат – „напреднало ниво“
		2.2. Споделяне чрез дигитални технологии			X					XX		Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владеење съвпадат – „напреднало ниво“
		2.3. Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии			X				XX			Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		2.4. Сътрудничество чрез дигитални технологии			X					XX		Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владеење съвпадат – „напреднало ниво“
		2.5. Онлайн етикет			X				XX			Има разлика	Дефицит на дигиталното умение

www.efunds.bg

		2.6. Управление на дигиталната идентичност			X			XX					Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
3. Създаване на дигитално съдържание		3.1. Разработване на дигитално съдържание			X					XX			Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владееене съвпадат – „средно ниво“
		3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание			X			X	X				Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		3.3. Авторско право и лицензи	X					XX					Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владееене съвпадат – „няма препоръчителното ниво на владееене“
		3.4. Програмиране	X					XX					Няма разлика	Препоръчителното и

www.eufunds.bg

														реалното ниво на владеење съвпадат – „няма препоръчителното ниво на владеење“
	4. Безопасност	4.1. Защита на устройства	X					X	X				Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от препоръчителното ниво на владеење
		4.2. Защита на личните данни и поверителност			X				XX				Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владеење съвпадат – „средно ниво“
		4.3. Защита на здравето и благосъстоянието			X				XX				Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владеење съвпадат – „средно ниво“

www.efunds.bg

		4.4. Защита на околната среда	X					XX					Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владеење съвпадат – „няма препоръчителното ниво на владеење“
	5. Решаване на проблеми	5.1. Решаване на технически проблеми	X					X	X				Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от препоръчителното ниво на владеење
		5.2. Идентифициран е на нуждите и технологични решения	X						XX				Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от препоръчителното ниво на владеење
		5.3. Креативно използване на дигиталните технологии	X							XX			Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от препоръчителното ниво на владеење

www.efunds.bg

Област на компетентно по DigComp2.1	СПЕЦИФИЧНИ дигитални умения/ компетентности	Препоръчително ниво на владееене					Реално ниво на владееене					Разлика	ото ниво на владееене 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. Има напреднали умения в областта на word excel, обработка и входирание на цифрови данни, разчитане на цифрови данни, както и корекция на цифрови данни.				X				XX		
	1.2. Успешно използва на напреднало ниво на софтуер			X					X	X		Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителн

www.efunds.bg

		Мако̀нъми , който е складова програма. Успешно използва складова програма, за да следи наличностите (Мако̀нъми).												ото ниво на владееене
		1.3. Ефективно оценява и предоставя данни и информация в дигитална среда като ги въвежда, сортира, обработка и предоставя в различни формати (табличен вид,				X						XX	Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителн ото ниво на владееене

www.efunds.bg

		графики и текст).													
	2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Безпроблемно използва програма Ивентис-документооборотна програма , както електронна поща.					X					X	X	Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		2.2. Успешно и квалифицирано споделя и сътрудничи в дигитална среда като създава съдържание, изпраща и съхранява информация, прикача документи посредством					X					XX		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение

www.efunds.bg

		различни инструменти (електронна поща, мобилни приложения).											
		2.3. На високо професионално ниво сътрудничи чрез дигитални технологии и спазва онлайн етикета.		X						XX		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
	3. Създаване на дигитално съдържание	3.1. Умело създава дигитално съдържание, обработка, редактира, организира и съхранява по подходящ начин в различни папки и го				X				XX		Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владене съвпадат – „напреднало ниво“

www.efunds.bg

		класифицира правилно.												
		3.2. Безусловно спазва и защитава авторското право и лицензите.				X			XX				Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		3.3. . Много добре се справя с използването на специфични програмни продукти Борави умело със специфични вътрешнофирмени програмни продукти.					X				XX		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
	4. Безопасност	4.1. Техническият сътрудник не носи отговорност за безопасността.	X						XX				Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владееене съвпадат – „няма

www.efunds.bg

		(не е приложимо).												препоръчителното на владеене“
		4.2. Успешно защитава дигиталните устройства, файлове и програми, с които борави като използва пароли за достъп и съхранение на информация.			X		X		X				Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		4.3. Полага усилия за защита на околната среда при изпълнение на служебните си задължения Архивира данни и информация по подходящ			X			X	X				Има разлика	Реалното ниво на владеене е по-високо от препоръчителното ниво на владеене

www.efunds.bg

		начин, така че да предотврати изтриването или загубването на важна информация.												
	5. Решаване на проблеми	5.1. Напреднало ниво за решаване на възникнали предизвикателства чрез дигитални програми. Разрешава рутинни технически проблеми чрез различни функционалности на дигиталните програми.		X					X	X			Има разлика	Реалното ниво на владеене е по-високо от препоръчителното ниво на владеене

www.efunds.bg

		5.2. (Успешно решаване на предизвикателства при налично напреднало ниво: наличие на добра) Преодолява възникнали проблеми, свързани с техническа и езикова грамотност, разчитане на данни, входиране на цифрови данни, работа с визуализация, работа с дигитални документи, работа с дигитални инструменти,				X			X	X			Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
--	--	---	--	--	--	---	--	--	---	---	--	--	-------------	-------------------------------

www.efunds.bg

		работа с различни програмни продукти, работа с информационна и офис-техника.												
		5.3. Качествено идентифицира нуждите и полага усилия да предложи технологични решения Навременно идентифицира наличието на технически проблем със софтуер или фирмено мобилно приложение, за да се отстрани навреме.				X			X		X		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение

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)		
СЕРВИТЬОР 5131-2004	1. Грамотност, свързана с информация и данни	1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание		X						XX			Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		1.2. Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание		X						XX			Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание		X					XX				Няма разлика	Количественият и качествен анализ за длъжност „Сервитьор“ е описан при

www.efunds.bg

														анализа на предлаганите общи и специфични дигитални умения. Препоръчителното и реалното ниво на владене съвпадат – „основно ниво“
2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии		X						XX			Има разлика	Дефицит на дигиталното умение	
	2.2. Споделяне чрез дигитални технологии		X						XX			Има разлика	Дефицит на дигиталното умение	
	2.3. Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии		X							X	X	Има разлика	Дефицит на дигиталното умение	

www.efunds.bg

		2.4. Сътрудничество чрез дигитални технологии		X					X	X			Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от препоръчителното ниво на владеење
		2.5. Онлайн етикет		X							X	X	Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от препоръчителното ниво на владеење
		2.6. Управление на дигиталната идентичност		X							X	X	Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от препоръчителното ниво на владеење
	3. Създаване на дигитално съдържание	3.1. Разработване на дигитално съдържание	X					XX					Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владеење съвпадат – „няма препоръчителн

www.efunds.bg

														ониво на владееене“	
		3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание	X					XX						Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владееене съвпадат – „няма препоръчителн ониво на владееене“
		3.3. Авторско право и лицензи	X					XX						Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владееене съвпадат – „няма препоръчителн ониво на владееене“
		3.4. Програмиране	X					XX						Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владееене съвпадат –

www.efunds.bg

														„няма препоръчителното ниво на владеење“
4. Безопасност	4.1. Защита на устройства	X									XX	Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от препоръчителното ниво на владеење	
	4.2. Защита на личните данни и поверителност	X									XX	Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от препоръчителното ниво на владеење	
	4.3. Защита на здравето и благосъстоянието	X						XX				Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от препоръчителното ниво на владеење	
	4.4. Защита на околната среда	X						XX				Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от	

www.efunds.bg

														препоръчителното ниво на владееене	
5. Решаване на проблеми	5.1. Решаване на технически проблеми	X						X	X					Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителното ниво на владееене
	5.2. Идентифициран е на нуждите и технологични решения	X						XX						Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителното ниво на владееене
	5.3. Креативно използване на дигиталните технологии	X						XX						Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителното 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	Осн.	Ср.	Нап.	ВС	НВ	Осн.	Ср.	Нап.	ВС				

www.eufunds.bg

		(=0)	(=1/2)	(=3/4)	(=5/6)	(=7/8)	(=0)	(=1/2)	(=3/4)	(=5/6)	(=7/8)		
1. Грамотност, свързана с информация и данни	1.1. Успешно търси и филтрира данни в дигитална среда от различни източници в Интернет, използвайки приложен софтуер (уеб броузъри, търсачки).		X						XX			Има разлика	Реалното ниво на владене е по-високо от препоръчителното ниво на владене
	1.2. Правилно оценява данни и информация в дигитална среда.		X						XX			Има разлика	Реалното ниво на владене е по-високо от препоръчителното ниво на владене
	1.3. Ефективно въвежда, обработка,		X						XX			Има разлика	Реалното ниво на владене е по-високо от

www.efunds.bg

		съхранява и предоставя данни и информация в дигитална среда.											препоръчителното ниво на владеене	
	2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Успешно осъществява комуникация с клиенти и персонала в дигитална среда.					X				XX		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		2.2. Успешно и квалифицирано споделя и сътрудничи в дигитална среда посредством разнообразни дигитални канали (мобилни приложения,					X				XX		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение

www.efunds.bg

		чат, имейл, вайбър и т.н.).												
		2.3. На високо професионално ниво сътрудничи чрез дигитални технологии и спазва онлайн етикета.				X					XX	Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владееене съвпадат – „високо специализирано ниво“	
	3. Създаване на дигитално съдържание	3.1. Качествено и успешно използва дигитално съдържание.			X					X	X	Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителното ниво на владееене	
		3.2. Безусловно спазва и защитава авторското право и лицензите.				X					XX	Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителното ниво на владееене	
		3.3. Много добре се справя с използването				X					XX	Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво	

www.efunds.bg

		на специфични програмни продукти Борави умело със специфични програмни продукти (мобилно приложение за справки, маркиране, отчитане, наличности, обратна връзка от клиенти и др.).												на владееене съвпадат – „високо специализирано ниво“	
	4. Безопасност	4.1. Успешно защитава потребителите, за които носи отговорност				X		X	X					Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		4.2. Успешно защитава дигиталните устройства, с					X					XX		Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владееене

www.efunds.bg

		които борави като използва пароли за достъп и съхранение на информация.											съвпадат – „високо специализирано ниво“	
		4.3. Полага усилия за защита на околната среда при изпълнение на служебните си задължения.		X				XX					Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
	5. Решаване на проблеми	5.1. Точно и ясно успява да конкретизира предизвикателството, след което поема инициатива за разрешаването му.				X			X	X			Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		5.2. Качествено идентифицира нуждите и					X				XX		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение

www.efunds.bg

		полага усилия да предложи технологични решения Навременно идентифицира наличието на технически проблем с фирмено мобилно приложение или софтуер, който ползва, за да се отстрани навреме.												
		5.3. Старае се да предлага креативни решения на всички възникнали предизвикателства. Управлява и променя настройките на			X				XX				Има разлика	Дефицит на дигиталното умение

www.efunds.bg

		специфичните фирмени приложения и програми, с които работи, съобразно потребностите в конкретната ситуация.												
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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)			
АДМИНИСТРАТОР, КОМПЮТЪРНИ СИСТЕМИ 2522-6005	1. Грамотност, свързана с информация и данни	1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание					X					X	X	Има разлика	Дефицит на дигиталното умение

www.efunds.bg

		1.2. Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание					X				XX		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание					X				XX		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
2. Комуникация и сътрудничество		2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии					X				XX		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		2.2. Споделяне чрез дигитални технологии					X				XX		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		2.3. Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии					X				XX		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение

www.efunds.bg

		2.4. Сътрудничество чрез дигитални технологии					X				XX		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		2.5. Онлайн етикет					X				XX		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		2.6. Управление на дигиталната идентичност					X				XX		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
	3. Създаване на дигитално съдържание	3.1. Разработване на дигитално съдържание					X				XX		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание					X				XX		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		3.3. Авторско право и лицензи					X				XX		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение

www.efunds.bg

		3.4. Програмиране				X			X	X			Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
4. Безопасност		4.1. Защита на устройства					X				XX		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		4.2. Защита на личните данни и поверителност					X		X		X		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		4.3. Защита на здравето и благосъстоянието					X		XX				Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		4.4. Защита на околната среда					X	X	X				Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
5. Решаване на проблеми		5.1. Решаване на технически проблеми				X					XX	Няма разлика	Количественият и качествен анализ за длъжност „Администратор, компютърни системи“ е описан при	

www.efunds.bg

														анализа на предлаганите общи и специфични дигитални умения. Препоръчителното и реалното ниво на владеење съвпадат – „високо специализирано ниво“
		5.2. Идентифициран е на нуждите и технологични решения					X					XX	Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владеење съвпадат – „високо специализирано ниво“
		5.3. Креативно използване на					X					XX	Има разлика	Дефицит на дигиталното умение

www.efunds.bg

		дигиталните технологии												
Област на компетентно по DigComp2.1	СПЕЦИФИЧНИ дигитални умения/ компетентности	Препоръчително ниво на владеење					Реално ниво на владеење					Разлика	Количествен и качествен анализ	
		НП (=0)	Осн. (=1/2)	Ср. (=3/4)	Нап. (=5/6)	ВС (=7/8)	НВ (=0)	Осн. (=1/2)	Ср. (=3/4)	Нап. (=5/6)	ВС (=7/8)			
1. Грамотност, свързана с информация и данни	1.1. Успешно търси и филтрира данни в дигитална среда.					X						XX	Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владеење съвпадат – „високо специализирано ниво“
	1.2. Правилно обработва данни и информация в дигитална среда. Инсталира и поддържа сървъри и други					X						XX	Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владеење съвпадат – „високо специализирано ниво“

www.efunds.bg

		компютърни системи.												
		1.3. Ефективно оценява и предоставя данни и информация в дигитална среда. Поддържа служебните компютри, принтери, мобилни и други периферни устройства, настройва и актуализира нужните програми и приложения своевременно					X					XX	Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владене съвпадат – „високо специализирано ниво“
	2. Комуникация и сътрудничество	2.1. Успешно осъществява					X					XX	Няма разлика	Препоръчителното и

www.efunds.bg

		комуникация с всички заинтересовани в дигитална среда.											реалното ниво на владееене съвпадат – „високо специализирано ниво“	
		2.2. Успешно и квалифицирано споделя и сътрудничи в дигитална среда посредством разнообразни дигитални канали (мобилни приложения, чат, имейл, вайбър и т.н.).					X					XX	Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владееене съвпадат – „високо специализирано ниво“
		2.3. На високо професионално ниво сътрудничи чрез дигитални технологии и					X					XX	Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владееене съвпадат – „високо

www.eufunds.bg

		спазва онлайн етикета.											специализирано ниво“
	3. Създаване на дигитално съдържание	3.1. Качествено и успешно създава дигитално съдържание.			X						XX	Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителното ниво на владееене
		3.2. Безусловно спазва и защитава авторското право и лицензите.				X					XX	Има разлика	Реалното ниво на владееене е по-високо от препоръчителното ниво на владееене
		3.3. Много добре се справя с не много трудни задачи за създаване на програми. Поддържа актуализирани фирмените програми и специализирани				X						XX	Има разлика

www.efunds.bg

		приложения за работа (пощенски сървър, вътрешна система за обмен на информация и др.).												
	4. Безопасност	4.1. Успешно защитава потребителите, ползвачи технологиите, за които носи отговорност.				X						XX	Има разлика	Реалното ниво на владеее е по-високо от препоръчителното ниво на владеее
		4.2. Успешно защитава дигиталните устройства и данните на тях, като инсталира, настройва и актуализира					X					XX	Няма разлика	Препоръчителното и реалното ниво на владеее съвпадат – „високо специализирано ниво“

www.efunds.bg

		антивирусен софтуер.												
		4.3. Полага усилия за защита на околната среда при изпълнение на служебните си задължения. Поддържа система за база данни и е отговорен за целостта на данните и на ефикасността и ефективността на системата.				X						XX	Има разлика	Реалното ниво на владеење е по-високо от препоръчителното ниво на владеење
	5. Решаване на проблеми	5.1. Точно и ясно успява да конкретизира предизвикателството, след което поема инициатива за					X					XX	Има разлика	Дефицит на дигиталното умение

www.efunds.bg

		разрешаването му.													
		5.2. Качествено идентифицира нуждите и полага усилия да предложи технологични решения.					X					XX		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		5.3. Предлага креативни решения на възникнали предизвикателства и консултира колегите при технически проблеми					X					XX		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение
		5.4. Изпълнява рутинна поддръжка и ремонт на фирмения					X					XX		Има разлика	Дефицит на дигиталното умение

www.efunds.bg

		софтуер и хардуер.												
--	--	--------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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

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/сектор Ресторантьорство (56)

Инструмент за изследване	Онлайн анкета – Въпросник С-1		
Аргументация на избора на инструмента „Онлайн анкета – Въпросник С-1“	Анкетата е инструмент за извършване на количествен и качествен анализ, подходящ за бързото и лесно събиране на количества данни, както и за анализ на различни мнения по изследваната тема. Въпросник С-1 се провежда по електронен път, която осигурява бърза и лесна обработка на резултатите от изследването.		
Списък на обхванатите длъжности/професии	1	3434-2001	Главен готвач
	2	5131-2003	Салонен управител
	3	4110-2005	Технически сътрудник
	4	5131-2004	Сервитьор
	5	2522-6005	Администратор, компютърни системи
Описание на извадката - брой респонденти, брой предприятия, брой мъже, жени, професионален статус, образователно ниво, възраст и пр.	Общ брой респонденти 10 (6 мъже и 4 жени; с висше образование - 4 и средно - 6; възрастова група 18-26 г. – 2, 27-39 г. – 6, 40-54 г-2 Брой предприятия 6		
Въпроси в анкетната карта (въпросник за експертна оценка)	Общ брой въпроси	Брой „затворени“ въпроси	Брой „отворени“ въпроси
	7	7	0

www.efunds.bg

Наименование на професията/ длъжността	Област на компетентност по DigComp 2.1 и дигитални умения/компетентности	Реално ниво на владеење				
		Не се владеят дигитални умения	Основно	Средно	Напреднало	Високо специализирано
ГЛАВЕН ГОТВАЧ 3434-2001	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 владеење, съгласно скалата.</i>					
	<p>Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни</p> <p>1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание</p> <p>1.2. Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание</p> <p>1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание</p> <p>Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество</p> <p>2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии</p> <p>2.2. Споделяне чрез дигитални технологии</p> <p>2.3. Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии</p> <p>2.4. Сътрудничество чрез дигитални технологии</p> <p>2.5. Онлайн етикет</p> <p>2.6. Управление на дигиталната идентичност</p>					

www.efunds.bg

<p>Област на компетентност 1:</p> <p>Грамотност, свързана с информация и данни</p> <p>1.1. Успешно и информирано използва системи като Harry System и Masopemy</p> <p>1.2. Успешно проследява и анализира дигитална информация, създаване на дигитално съдържание на word на основно ниво, създаване на цифрова информация ексел на основно ниво; Борави и обменя безпроблемно дигитална информация, прикача документи, създава съдържание, изпраща и съхранява в електронна поща</p> <p>1.3. Отлично борави с програма за документооборот (Ивентис)</p> <p>1.4. Владее програми за създаване на дигитално съдържание и текстообработка (word), въвеждане, сортиране и обработка на данни в таблици (excel)</p> <p>1.5. Безпроблемно управлява складови наличности, ползвайки дигитални устройства и програми</p> <p>Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество</p>				<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>XX</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p></p> <p></p> <p>XX</p>
---	--	--	--	---	--

www.efunds.bg

<p>2.1. Използва безпроблемно Ивентис – обработва дигитална информация, като качва документи , таблици , редактира и т.н. Борави успешно с вътрешнофирмена програма, за да обработва, редактира и споделя информация в електронна среда</p> <p>2.2. Използва безпроблемно вътрешнофирмена програма (Хепи Систем) за поставяне на оценки на служители, създаване на графици, проследяване на цифровата информация в статистика на резултатите</p> <p>2.3. Комуникира с колегите си посредством разнообразни онлайн канали (чат, телефон, мобилни приложения, имейл, социални мрежи и тн) като безусловно спазва онлайн етикета</p> <p>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</p> <p>3.1. Успешно взема участие в преработване и интегриране на дигитално съдържание</p> <p>3.2. Успешно защитава авторското право и лицензите Въвежда, обработва, поддържа информация и данни за складови наличности</p> <p>3.3. Професионално подпомага разработването на дигитално съдържание, отнасящо се до професионалната му дейност</p>			<p>X</p> <p>XX</p> <p>XX</p> <p>X</p> <p>XX</p>	<p>X</p> <p>XX</p> <p>XX</p> <p>X</p>	<p>X</p>
--	--	--	---	---------------------------------------	----------

<p>Област на компетентност 4: Безопасност</p> <p>4.1. Отговорно защитава личните данни и безопасността на клиентите и колегите си</p> <p>4.2. Успешно опазва устройствата, с които работи</p> <p>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</p> <p>5.1. Правилно решава възникнали технически проблеми, съобразени с нивата му на отговорност</p> <p>5.2. Успешно идентифицира потребностите и се старее да предложи технологични решения</p> <p>5.3. Старее се да използва креативно дигиталните технологии Подпомага колегите си при усвояването и приложението на нови техники и технологии</p>			<p>XX</p> <p>XX</p> <p>XX</p> <p>XX</p>	<p>XX</p> <p>XX</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
САЛОНЕН УПРАВИТЕЛ 5131-2003	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 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				XX XX XX	

www.efunds.bg

2.4. Сътрудничество чрез дигитални технологии				X	X	
2.5. Онлайн етикет						
2.6. Управление на дигиталната идентичност					XX	
Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание					XX	
3.1. Разработване на дигитално съдържание					XX	
3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание	XX					
3.3. Авторско право и лицензи	XX					
3.4. Програмиране	XX					
Област на компетентност 4: Безопасност	XX					
4.1. Защита на устройства						
4.2. Защита на личните данни и поверителност			XX			
4.3. Защита на здравето и благосъстоянието						
4.4. Защита на околната среда						XX
Област на компетентност 5: Решаване на проблеми			XX	XX		
5.1. Решаване на технически проблеми						
5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения						
5.3. Креативно използване на дигиталните технологии				X	X	
				XX		

www.eufunds.bg

				XX		
<p>Специфични дигитални умения/компетентности</p> <p><i>За всяка професия/длъжност, включена в изследването, за всяка област и всяко описано специфично за длъжността дигитално умения/компетентност, следва да се посочи реалното ниво а владееене, съгласно скалата.</i></p>						
	<p>Област на компетентност 1:</p> <p>Грамотност, свързана с информация и данни</p> <p>1.1. Успешно търси и филтрира данни в дигитална среда използвайки софтуер за разглеждане на информационни ресурси в интернет пространството (браузър).</p> <p>1.2. Правилно оценява данни и информация в дигитална среда.</p> <p>1.3. Правилно оценява данни и информация в дигитална среда.</p> <p>Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество</p> <p>2.1. Успешно и квалифицирано споделя и сътрудничи в дигитална среда посредством разнообразни дигитални канали (мобилни приложения, чат, имейл, вайбър и т.н.).</p>				<p>XX</p> <p>X</p> <p>XX</p> <p>XX</p>	<p>X</p>

www.eufunds.bg

<p>2.2. Успешно и квалифицирано споделя и сътрудничи в дигитална среда.</p> <p>2.3. На високо професионално ниво сътрудничи чрез дигитални технологии и спазва онлайн етикета.</p> <p>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</p> <p>3.1. Качествено и успешно използва дигитално съдържание.</p> <p>3.2. Безусловно спазва и защитава авторското право и лицензите. Комуникира с колегите посредством електронна поща като изпраща и получава съобщения, файлове, данни и документи.</p> <p>3.3. Много добре се справя с използването на специфични програмни продукти. Борави умело със специфични програмни продукти (мобилно приложение за справки, маркиране, отчитане, наличности, обратна връзка от клиенти и др.).</p> <p>Област на компетентност 4: Безопасност</p> <p>4.1. Успешно защитава потребителите, ползващи технологиите, за които носи отговорност.</p> <p>4.2. Успешно защитава дигиталните устройства от потенциални рискове, свързани със сигурността, като</p>				<p>X</p> <p>XX</p> <p>XX</p> <p>XX</p> <p>XX</p> <p>XX</p>	<p>X</p>
--	--	--	--	--	----------

<p>ползва пароли за достъп, архивира информацията, поддържа изрядна бази от данни).</p> <p>4.3. Полага усилия за защита на околната среда при изпълнение на служебните си задължения.</p> <p>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</p> <p>5.1. Точно и ясно успява да конкретизира предизвикателството, след което поема инициатива за разрешаването му.</p> <p>5.2. Качествено идентифицира нуждите и полага усилия да предложи технологични решения.</p> <p>5.3. Старае се да използва креативно дигиталните технологии. Подпомага колегите си при усвояването и приложението на нови техники и технологии.</p>		XX	XX		
--	--	----	----	--	--

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
	Общи дигитални умения/компетентности					

www.eufunds.bg



Проектът е финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Стр. 294 от 320 Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

ТЕХНИЧЕСКИ СЪТРУДНИК 4110-2005	<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 1.2. Оценка 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				

www.efunds.bg



Проектът е финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Стр. 295 от 320 Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

	3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание	X	X			
	3.3. Авторско право и лицензи	XX				
	3.4. Програмиране	XX				
	Област на компетентност 4: Безопасност					
	4.1. Защита на устройства				X	
	4.2. Защита на личните данни и поверителност		X		XX	
	4.3. Защита на здравето и благосъстоянието				XX	
	4.4. Защита на околната среда				XX	
	Област на компетентност 5: Решаване на проблеми	XX				
	5.1. Решаване на технически проблеми					
	5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения	X	X			
	5.3. Креативно използване на дигиталните технологии		XX			
			XX			
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				XX	

www.efunds.bg

<p>рутинни технически проблеми чрез различни функционалности на дигиталните програми.</p> <p>5.2. (Успешно решаване на предизвикателства при налично напреднало ниво: наличие на добро ниво) Преодолява възникнали проблеми, свързани с техническа и езикова грамотност, разчитане на данни, входиране на цифрови данни, работа с визуализация, работа с дигитални документи, работа с дигитални инструменти, работа с различни програмни продукти, работа с информационна и офис-техника.</p> <p>5.3. Качествено идентифицира нуждите и полага усилия да предложи технологични решения. Навремено идентифицира наличието на технически проблем със софтуер или фирмено мобилно приложение, за да се отстрани навреме.</p>		<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p>	
--	--	-------------------------------------	-------------------	----------	--

Наименование на професията/ длъжността	Област на компетентност по DigComp 2.1 и дигитални умения/компетентности	Реално ниво на владеење				
		Не се владеят дигитални умения	Основно	Средно	Напреднало	Високо специализирано
СЕРВИТЬОР 5131-2004	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 владеење, съгласно скалата.</i>					
	<p>Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни</p> <p>1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание</p> <p>1.2. Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание</p> <p>1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание</p> <p>Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество</p> <p>2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии</p> <p>2.2. Споделяне чрез дигитални технологии</p> <p>2.3. Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии</p> <p>2.4. Сътрудничество чрез дигитални технологии</p> <p>2.5. Онлайн етикет</p>					

www.efunds.bg

2.6. Управление на дигиталната идентичност					X	X
Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание					X	X
3.1. Разработване на дигитално съдържание						
3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание	XX					
3.3. Авторско право и лицензи	XX					
3.4. Програмиране	XX					
Област на компетентност 4: Безопасност	XX					
4.1. Защита на устройства						
4.2. Защита на личните данни и поверителност						XX
4.3. Защита на здравето и благосъстоянието						XX
4.4. Защита на околната среда			XX			
Област на компетентност 5: Решаване на проблеми			XX			
5.1. Решаване на технически проблеми						
5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения			X	X		
5.3. Креативно използване на дигиталните технологии			XX			
			XX			
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>						

<p>Област на компетентност 1:</p> <p>Грамотност, свързана с информация и данни</p> <p>1.1. Успешно търси и филтрира данни в дигитална среда от различни източници в Интернет, използвайки приложен софтуер (уеб браузъри, търсачки)</p> <p>1.2. Правилно оценява данни и информация в дигитална среда.</p> <p>1.3. Ефективно въвежда, обработва, съхранява и предоставя данни и информация в дигитална среда.</p> <p>Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество</p> <p>2.1. Успешно осъществява комуникация с клиенти и персонала в дигитална среда.</p> <p>2.2. Успешно и квалифицирано споделя и сътрудничи в дигитална среда посредством разнообразни дигитални канали (мобилни приложения, чат, имейл, вайбър и т.н.).</p> <p>2.3. На високо професионално ниво сътрудничи чрез дигитални технологии и спазва онлайн етикета.</p> <p>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</p>			<p>XX</p> <p>XX</p> <p>XX</p> <p>XX</p>	<p>XX</p>	<p>XX</p>
--	--	--	---	-----------	-----------

www.efunds.bg

<p>3.1. Качествено и успешно използва дигитално съдържание.</p> <p>3.2. Безусловно спазва и защитава авторското право и лицензите.</p> <p>3.3. Много добре се справя с използването на специфични програмни продукти. Борави умело със специфични програмни продукти (мобилно приложение за справки, маркиране, отчитане, наличности, обратна връзка от клиенти и др.).</p> <p>Област на компетентност 4: Безопасност</p> <p>4.1. Успешно защитава потребителите, за които носи отговорност.</p> <p>4.2. Успешно защитава дигиталните устройства, с които борави като използва пароли за достъп и съхранение на информация.</p> <p>4.3. Полага усилия за защита на околната среда при изпълнение на служебните си задължения.</p> <p>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</p> <p>5.1. Точно и ясно успява да конкретизира предизвикателството, след което поема инициатива за разрешаването му.</p>	XX	X	X	X	<p>X</p> <p>XX</p> <p>XX</p> <p>XX</p>
---	----	---	---	---	--

<p>АДМИНИСТРАТОР КОМПЮТЪРНИ СИСТЕМИ 2522-6005</p>	<p><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></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. Оценка на данни, информация и дигитално съдържание</p> <p>1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание</p> <p>Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество</p> <p>2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии</p> <p>2.2. Споделяне чрез дигитални технологии</p> <p>2.3. Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии</p> <p>2.4. Сътрудничество чрез дигитални технологии</p> <p>2.5. Онлайн етикет</p> <p>2.6. Управление на дигиталната идентичност</p> <p>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</p> <p>3.1. Разработване на дигитално съдържание</p>				<p>X</p> <p>XX</p> <p>XX</p> <p>XX</p> <p>XX</p> <p>XX</p> <p>XX</p> <p>XX</p>	<p>X</p>

www.efunds.bg



Проектът е финансиран от Оперативна програма „Развитие на човешките ресурси“, съфинансирана от Стр. 305 от 320 Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

	<p>3.2. Интегриране и преработване на дигитално съдържание</p> <p>3.3. Авторско право и лицензи</p> <p>3.4. Програмиране</p> <p>Област на компетентност 4: Безопасност</p> <p>4.1. Защита на устройства</p> <p>4.2. Защита на личните данни и поверителност</p> <p>4.3. Защита на здравето и благосъстоянието</p> <p>4.4. Защита на околната среда</p> <p>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</p> <p>5.1. Решаване на технически проблеми</p> <p>5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения</p> <p>5.3. Креативно използване на дигиталните технологии</p>	X	X	XX	XX	
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>						
	<p>Област на компетентност 1:</p> <p>Грамотност, свързана с информация и данни</p> <p>1.1. Успешно търси и филтрира данни в дигитална среда.</p>					XX

www.efunds.bg

<p>1.2. Правилно обработва данни и информация в дигитална среда. Инсталира и поддържа сървъри и други компютърни системи.</p> <p>1.3. Ефективно оценява и предоставя данни и информация в дигитална среда. Поддържа служебните компютри, принтери, мобилни и други периферни устройства, настройва и актуализира нужните програми и приложения своевременно.</p> <p>Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество</p> <p>2.1. Успешно осъществява комуникация с всички заинтересовани в дигитална среда.</p> <p>2.2. Успешно и квалифицирано споделя и сътрудничи в дигитална среда посредством разнообразни дигитални канали (мобилни приложения, чат, имейл, вайбър и т.н.).</p> <p>2.3. На високо професионално ниво сътрудничи чрез дигитални технологии и спазва онлайн етикета.</p> <p>Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание</p> <p>3.1. Качествено и успешно създава дигитално съдържание.</p>					<p>XX</p> <p>XX</p> <p>XX</p> <p>XX</p> <p>XX</p>
--	--	--	--	--	---

<p>3.2. Безусловно спазва и защитава авторското право и лицензите.</p> <p>3.3. Много добре се справя с не много трудни задачи за създаване на програми. Поддържа актуализирани фирмените програми и специализирани приложения за работа (пощенски сървър, вътрешна система за обмен на информация и др.).</p> <p>Област на компетентност 4: Безопасност</p> <p>4.1. Успешно защитава потребителите, ползващи технологиите, за които носи отговорност.</p> <p>4.2. Успешно защитава дигиталните устройства и данните на тях, като инсталира, настройва и актуализира антивирусен софтуер.</p> <p>4.3. Полага усилия за защита на околната среда при изпълнение на служебните си задължения. Поддържа система за база данни и е отговорен за целостта на данните и на ефикасността и ефективността на системата.</p> <p>Област на компетентност 5: Решаване на проблеми</p> <p>5.1. Точно и ясно успява да конкретизира предизвикателството, след което поема инициатива за разрешаването му.</p>					<p>XX</p> <p>XX</p> <p>XX</p> <p>XX</p> <p>XX</p> <p>XX</p>
--	--	--	--	--	---

<p>5.2. Качествено идентифицира нуждите и полага усилия да предложи технологични решения.</p> <p>5.3. Предлага креативни решения на възникнали предизвикателства и консултира колегите при технически проблеми.</p> <p>5.4. Изпълнява рутинна поддръжка и ремонт на фирмения софтуер и хардуер.</p>				<p>XX</p> <p>XX</p> <p>XX</p> <p>XX</p>	
---	--	--	--	---	--

Инструмент за изследване № 2	Метод „Desk research“
Аргументация на избора на инструмента „Desk research“	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.
Описание на обхванатите източници на информация, свързана с проблемите и дефицитите в нивото на владене на дигиталните умения/компетентности от работната сила в сектора. Брой и типология на анализирани документи (статистика, изследвания, публикации в интернет и специализирани издания,	<p>Информацията за необходимите дигитални умения, беше извлечена от над 20 източника на информация.</p> <p>Статистически и други класификации: Класификация на икономическите дейности (КИД 2008); Национална класификация на професиите и</p>

www.eufunds.bg

доклади, браншови документи и анализи, фирмени документи – резултати от атестиране и оценка на компетенциите на персонала)

длъжностите в Република България – 2011 (НКПД - 2011); Списък на професиите за професионално образование и обучение

Класификатори и речници на компетенции: Европейска Рамка на дигиталните компетентности с петте области на дигитална компетентност и 21 дигитални умения/ компетентности (DigComp 2.1); Европейска рамка за описание на компетенции в областта на информационните и комуникационни технологии; Европейската рамка за дигиталните компетенции на преподавателите DigCompEdu; Европейска таксономия (йерархична класификация) на умения, компетенции и длъжности – ESCO; Национална система за оценка на компетенциите MyCompetence; Европейски речник на уменията и компетенциите (DISCO);

Европейски източници: Евростат - Статистическа служба на Европейския съюз; Изследването „ICT usage in enterprises“; Доклад на Световната банка „Европа 4.0: Преодоляване на дигиталната дилема“

Международни източници: „Променящата се природа на работата“ Доклад на световната банка, 2019; Проучване на ефективността на технологичното развитие и ефективността на комерсиализацията на технологиите според способността за технологично развитие на МСП, фокусиране върху сравнителен анализ на технологичните бизнес групи; Емпиричен анализ на показателите за технологично развитие и иновации.

www.efunds.bg

	<p>Национални източници: Национален статистически институт (НСИ); Агенция по заетостта (АЗ); Цифрова трансформация на България за периода 2020—2030 г., МТИТС; Концепция за цифрова трансформация на българската индустрия (Индустрия 4.0) (2017-2030), МС; Индекс за навлизането на дигиталните технологии в икономиката и обществото (DESI), 2020 г. България</p> <p>Други източници: Държавни образователни стандарти за придобиването на квалификация по определена професия; БДС EN 16234-1:2020 - Рамка за електронна компетентност (e-CF); Обща европейска рамка за специалисти в областта на ИКТ във всички сектори; „Дигитална трансформация в България – предизвикателства и възможности в контекста на дигиталното бъдеще на Европа“ – Становище на ИСС на РБ, 2020 г.; „Дигитализация на труда“ – месечни обзори на КНСБ; Проучване за нивото на дигитализация в България 2021 г.; Siemens България и Германско-Българска индустриално-търговска камара; Годишното изследване Digital Society Observer Bulgaria 2021 на агенция CBN Pannoff, Stoytcheff & Co.“Анализ на сектора Информационни и Комуникационни Технологии (ИКТ) в България и степента на дигитализация на МСП” от проект SKILLS+</p>
<p>Описание на дефицитите в дигиталните умения на работната сила в сектора и анализ на факторите и причините за тяхното възникване.</p>	<p>ГЛАВЕН ГОТВАЧ</p> <p>Дефицит на общи дигитални умения/компетентности</p> <p>- Онлайн етикет;</p>

www.efunds.bg

- Управление на дигиталната идентичност;
- Авторско право и лицензи;
- Програмиране;
- Защита на устройства;
- Защита на личните данни и поверителност.

Дефицит на специфични дигитални умения/компетентности

- Успешно и информирано използва системи като Happy System и Masopemy;
- Успешно проследява и анализира дигитална информация, създаване на дигитално съдържание на word на основно ниво, създаване на цифрова информация ексел на основно ниво; Борави и обменя безпроблемно дигитална информация, прикача документи, създава съдържание, изпраща и съхранява в електронна поща;
- Отлично борави с програма за документооборот (Ивентис);
- Владее програми за създаване на дигитално съдържание и текстообработка (word), въвеждане, сортиране и обработка на данни в таблици (excel);
- Използва безпроблемно вътрешнофирмена програма (Хепи Систем) за поставяне на оценки на служители, създаване на графици, проследяване на цифровата информация в статистика на резултатите;
- Правилно решава възникнали технически проблеми, съобразени с нивата му на отговорност.

www.eufunds.bg

САЛОНЕН УПРАВИТЕЛ

Дефицит на общи дигитални умения/компетентности

- Разработване на дигитално съдържание;
- Интегриране и преработване на дигитално съдържание;
- Авторско право и лицензи;
- Програмиране.

Дефицит на специфични дигитални умения/компетентности

- Успешно защитава дигиталните устройства от потенциални рискове, свързани със сигурността, като ползва пароли за достъп, архивира информацията, поддържа изрядна бази от данни);
- Полага усилия за защита на околната среда при изпълнение на служебните си задължения.

ТЕХНИЧЕСКИ СЪТРУДНИК

Дефицит на общи дигитални умения/компетентности

- Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание;
- Управление на данни, информация и дигитално съдържание;
- Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии;
- Онлайн етикет;

www.eufunds.bg

- Управление на дигиталната идентичност;
- Интегриране и преработване на дигитално съдържание.

Дефицит на специфични дигитални умения/компетентности

- Безпроблемно използва програма Ивентис- документооборотна програма, както електронна поща;
- Успешно и квалифицирано споделя и сътрудничи в дигитална среда като създава съдържание, изпраща и съхранява информация, прикача документи посредством различни инструменти (електронна поща, мобилни приложения);
- На високо професионално ниво сътрудничи чрез дигитални технологии и спазва онлайн етикета;
- Безусловно спазва и защитава авторското право и лицензите;
- Много добре се справя с използването на специфични програмни продукти. Борави умело със специфични вътрешнофирмени програмни продукти;
- Успешно защитава дигиталните устройства, файлове и програми, с които борави като използва пароли за достъп и съхранение на информация;
- (Успешно решаване на предизвикателства при налично напреднало ниво: наличие на добро ниво) Преодолява възникнали проблеми, свързани с техническа и езикова грамотност, разчитане на данни, входиране на цифрови данни, работа с визуализация, работа с дигитални документи, работа с дигитални инструменти, работа с

www.eufunds.bg

различни програмни продукти, работа с информационна и офис-техника;

- Качествено идентифицира нуждите и полага усилия да предложи технологични решения. Навременно идентифицира наличието на технически проблем със софтуер или фирмено мобилно приложение, за да се отстрани навреме.

СЕРВИТЬОР

Дефицит на общи дигитални умения/компетентности

- Качествено идентифицира нуждите и полага усилия да предложи технологични решения. Навременно идентифицира наличието на технически проблем със софтуер или фирмено мобилно приложение, за да се отстрани навреме.;

- Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание;

- Взаимодействие чрез дигитални технологии;

- Споделяне чрез дигитални технологии;

- Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии.

Дефицит на специфични дигитални умения/компетентности

- Успешно осъществява комуникация с клиенти и персонала в дигитална среда;

www.eufunds.bg

- Успешно и квалифицирано споделя и сътрудничи в дигитална среда посредством разнообразни дигитални канали (мобилни приложения, чат, имейл, вайбър и т.н.);
- Успешно защитава потребителите, за които носи отговорност;
- Полага усилия за защита на околната среда при изпълнение на служебните си задължения;
- Точно и ясно успява да конкретизира предизвикателството, след което поема инициатива за разрешаването му;
- Качествено идентифицира нуждите и полага усилия да предложи технологични решения. Навременен идентифицира наличието на технически проблем с фирмено мобилно приложение или софтуер, който ползва, за да се отстрани навреме;
- Старае се да предлага креативни решения на всички възникнали предизвикателства. Управлява и променя настройките на специфичните фирмени приложения и програми, с които работи, съобразно потребностите в конкретната ситуация.

АДМИНИСТРАТОР, КОМПЮТЪРНИ СИСТЕМИ

Дефицит на общи дигитални умения/компетентности

- Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание;
- Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание;

www.efunds.bg

- Управление на данни, информация и дигитално съдържание;
- Взаимодействие чрез дигитални технологии;
- Споделяне чрез дигитални технологии;
- Участие в гражданските процеси чрез дигитални технологии;
- Сътрудничество чрез дигитални технологии;
- Онлайн етикет;
- Управление на дигиталната идентичност;
- Разработване на дигитално съдържание;
- Интегриране и преработване на дигитално съдържание;
- Авторско право и лицензи;
- Програмиране;
- Защита на устройства;
- Защита на личните данни и поверителност;
- Защита на здравето и благосъстоянието;
- Защита на околната среда;
- Креативно използване на дигиталните технологии.

Дефицит на специфични дигитални умения/компетентности

- Точно и ясно успява да конкретизира предизвикателството, след което поема инициатива за разрешаването му;
- Качествено идентифицира нуждите и полага усилия да предложи технологични решения;

www.efunds.bg

- Предлага креативни решения на възникнали предизвикателства и консултира колегите при технически проблеми;
- Изпълнява рутинна поддръжка и ремонт на фирмения софтуер и хардуер.

Причините за възникване на дефицитите, според респондентите на анкета С-1 е само една:

- Недостатъчно средства за инвестиране в дигитализация на процесите и в цифровите умения на персонала.

www.eufunds.bg

Раздел 7. СПИСЪК НА ТАБЛИЦИТЕ И ФИГУРИТЕ

таблици 1-11 Статистически показатели за сектор „Ресторантьорство“	13-16 стр.
таблици 12-15 Данни от Анкета 1	25-26 стр.
таблици 16-19 Данни от Анкета 2	27-29 стр.
таблици 20-81 Данни от Анкета 1	30-77 стр.
таблици 82-151 Данни от Анкета 2	82-151 стр.
таблица 152 SWOT анализ	123-124 стр.
таблица 153-156 Данни от Анкета 1	126 стр.
таблици 157-173 Данни от Анкета 1	136-147 стр.
таблица 174 Списък на Секторната експертна група	151 стр.
таблица 175 Първоначален списък на ключови длъжности	152 стр.
таблица 176 Възможни критерии за оценка	153 стр.
таблица 177 Определени критерии за оценка	154 стр.
таблица 178 Определени ключови длъжности	155 стр.
фигури 1-4 Данни от Анкета 1	25-27 стр.
фигури 5-8 Данни от Анкета 2	27-29 стр.
фигури 9-67 Данни от Анкета 1	31-77 стр.
фигури 68-137 Данни от Анкета 2	78-176 стр.
фигура 138- 141 Данни от Анкета 1	127 стр.
фигура 142 Равнище на дигитализация в предприятията	131 стр.
фигура 143-158 данни от Анкета 1	137-147 стр.

www.eufunds.bg

Раздел 8. ИЗПОЛЗВАНА ЛИТЕРАТУРА

Национален статистически институт, <https://nsi.bg/bg>

Списание ХИ&Т - Профилът на ресторанта на бъдещето - дигитален и силно персонализиран.html, <https://www.hit-bg.com>

Тенденции в ресторанта през 2021 - CHEF & GASTRO.htm, <https://chefandgastro.com/тенденции-в-ресторанта-през-2021>

Трансформиране на бизнес по време на криза Респект консулт Респект Консулт.htm, <https://respectconsult.com/bg/news/p/132-business>

SME Strategy BG 8DEC 2020_2, 3.pdf, <https://www.mi.government.bg/files/useruploads/>

Доклад Hacking, Reimagine Food в сътрудничество с Makro, <https://www.fortinet.com/resources/cyberglossary/what-is-hacking>

Икономическия социален съвет, <https://esc.bg/>

Агенция по заетостта, <https://www.az.government.bg/>

Cedefop, <https://www.cedefop.europa.eu/en>

Стратегически документ „Европа, готова за цифровата ера“, https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age_bg

Министерски съвет на Република България, юли 2020 г., Цифрова трансформация на България за периода 2020-2030 г., <https://ssibg.org/cifrova-transformacija-na-balgarija-za-perioda-2020-2030-g>

Попов, Йордан, “Силата на електронното меню в ресторантьорството и хотелиерството”, QUICK ORDERS, <https://quickorders.net/bg/Blog/Article/restaurant-digital-menu-power-hospitality-hotels>

Доклад на Европейската комисия, август 2021, ИКТ за работа: цифрови умения на работното място, ecvet.hrdc.bg/news/reportvet

www.eufunds.bg