

СТАНДАРТИ ЗА ПРИЗНАВАНЕ НА КОМПЕТЕНЦИИ В ПРОЦЕСА НА ВАЛИДИРАНЕ

Финален продукт

Координатор на Работен пакет 6



ελληνική εταιρία διοίκησης επιχειρήσεων

ФИНАЛНА ВЕРСИЯ
Дата: 31.10.2015

Разработването на Стандарти за валидиране на компетенциите на ниско квалифицираните служители е един от най-важните резултати на *Validaid Plus*. Консорциумът реши, че за целите на процеса по валидиране Стандартите ще бъдат разделени в три основни категории, какво следва:

1. **Общи стандарти**, които ще бъдат общи за всички работни позиции и за всички страни.
2. **Специфични стандарти**, които ще се различават за всяка работна позиция и за всяка страна. По отношение вида на стандартите по време на третата транснационална среща е решено, че поради разликата в работните позиции и функции, различната система на компетенции и, на последно място, на конкретния опит и различните състояния на пазарите на труда, ще е удачно във всяка партнираща страна да се адаптират специфични стандарти към специфичния контекст на работата и реалността на пазара на труда. По този начин всеки партньор предоставя както Специфични стандарти, така и описание на работната позиция във всяка страна.
3. **Трансверсални (универсални) стандарти**, които ще бъдат общи за всички работни позиции и всички страни.

Тази селекция на категории стандарти е една от най-силните иновационни точки в развитието от предходния проект Validaid в проекта Validaid Plus. В следващите глави в подробности ще бъде представена подробно структурата на стандартите.

Крайната цел на проекта Validaid Plus е създаването на система за валидиране, която може да бъде възприета от всички партньори във всички страни. Развитите стандарти и под-стандарти в този документ са приложими към специфичните работни позиции на административен асистент, камериер и касиер в съответните сектори, анализирани във всички страни, както е решено от Консорциума.

Всеки партньор е модифицирал специфичните стандарти според нормативната база, изискванията на валидационната система и настоящето състояние на пазара на труда в собствената си страна, както вече беше споменато.

Стандартите ще бъдат ревизирани след завършването на валидационния процес в секторите на администрацията, хотелиерството и търговията и след пилотния тест във всяка страна чрез анализ, базиран на изследователски методи в сътрудничество

с представители на трите главни сектора, избрани за този проект.

Методологията на проучване и изследване включва резултати от: финалния отчет от дейностите по работни пакети 2 и 3, както и от дискусиите между служителите по време на фокус групите, от дискусиите с експерти по време на разговорите с професионалните групи и финални дебати между партньорите по този проект по време на третата транснационална проектна среща в Италия (състояла се на 27 и 28 януари 2015).

3

Стандартите целят и валидиране на нивото на знания, умения и компетенции за трите основни работни позиции, избрани в трите пилотни сектора. Те са базирани на приноса от предишния проект “ValidAid” и са адаптирани към секторите на администрацията, хотелиерството и търговията. Освен това, поради динамично развитие на средата, развитите стандарти и под-стандарти трябва да се актуализират на определен период от 2-3 години.

Процес на създаване на стандартите

По отношение на конкретното разработване на стандартите, са избрани общо 15 стандарта от трите категории. Те са развити в дълбочина, като са класифицирани в трите споменати категории (общи, специфични и универсални стандарти), като всяка включва 5 стандарта, както следва:

4

Стандарти	Цел	Приложими към следните сектори:
Общи стандарти	Те описват общи компетенции за всяка работна позиция. Общи за трите работни позиции (според партньорското споразумение).	За касиери в търговския сектор, за камериери в сектора на хотелиерството, за административни асистенти в административния сектор.
Специфични стандарти	Те описват специфичните компетенции, задачи, умения за всеки анализиран работен профил.	За касиери в търговския сектор, за камериери в сектора на хотелиерството, за административни асистенти в административния сектор.
Трансверсални (универсални) стандарти	Отнасят се до универсални компетенции или "меки умения", които са общи за трите работни места, съгласно споразумението за партньорство.	За касиери в търговския сектор, за камериери в сектора на хотелиерството, за административни асистенти в административния сектор.

Под-стандарт	По отношение на описание на: Умения, знания и компетенции За всеки стандарт, базирани на втори и трето ниво на Европейската рамка на квалификацията.	За касиери в търговския сектор, за камериери в сектора на хотелиерството, за административни асистенти в административния сектор.
---------------------	---	---

Таблицата е направена от Inveslan – отнасяйки се до подробното описание по-долу.

Следвайки горната таблица, следва подробно обяснение на дизайна на стандартите.

ПОД-СТАНДАРТИ

Умения, знание и компетенции

Стандартите са специфицирани и обяснени в подробности като под-стандартите, които отговарят на второ и трето ниво на *Европейската рамка на квалификацията*. Те са позиционирани в съответствие с общия стандарт, към който се отнасят. Освен това тяхното ниво на важност е показано в съответните редове в “Таблица на стандартите за компетенциите в работните профили”, в които е указано кое ниво е необходимо: ниско, средно, високо. За да се дадат някои обяснения за под-стандартите е полезно да се разгледат дефинициите на CEDEFOP, като те могат да бъдат определени по следния начин:

Умения

Развиват се с течение на времето с практиката; ориентирани към целите в отговор на търсене във външната среда; придобиват се, когато компоненти на поведението се структурират в единен модел; и на последното място, когнитивните нужди намаляват с развитие на уменията. Измерването на уменията е бързо и ефективно средство за трудовото представяне. Има различни умения, като например възприемчиви (свързани с възможността за разграничаване и вземане на решения), умения за избор на отговор (свързани с времето за реакция при избор измежду алтернативи), моторни умения (мануални аспекти на представянето, като бързина и точност на физическите движения или сръчност) и умения за вземане на решения (зависят от интелекта и умствените модели, могат да бъдат придобити и развити чрез практиката).

Знание

Представяват конкретна проява на абстрактна интелигентност, могат да са получени в резултат от взаимодействието между интелигентност (способност за научаване) и ситуация (възможност за научаване). Може да се разграничат различни видове знания: „ноу-хау“ (знаене как), знаене защо, знаене, че (...).

Компетенции

Въпреки объркването относно термина и различното значение, което има в различните културни среди, важно е да се отбележи съществуваща връзка между идентифициране на компетенции и опит за практикуване на стандарти (Йерис и Джонсън, 2004, стр. 1108). Веднъж развити, тези стандарти се прилагат в практиката чрез сертификация на процесите чрез публични или частни агенции по акредитация.

Моделите на компетенции обикновено включват:

- *Общи компетенции за разрешаване на проблеми;*
- *Умения за критично мислене;*
- *Общо и специфично знание в дадена област;*
- *Реалистична, позитивна самоувереност;*
- *Социални компетенции.*

След изброяване на трите основни групи стандарти и предвид обяснението на под-стандартите следва подробното описание на всеки един от тях, посочено във всеки работен профил.

От друга страна е полезно да се поясни, че:

Този документ съдържа подробно описание на Стандарти за признаване на компетенции в трите основни сектора и трите избрани работни профила.

Стандартите ще бъдат представени в следните глави, както следва:

Общи стандарти и трансверсални стандарти са споделени за трите работни профила, т.е. за позициите, избрани в рамките на проекта ValidAid Plus:

- Касиер,
- Камериер
- Административен асистент.

От друга страна, специфичните стандарти са разработени на базата на профилите на пазара на труда във всяка от страните, както и на нуждата от признаване и валидиране.

СТАНДАРТИ

ОБЩИ СТАНДАРТИ (ОБЩИ ЗА ТРИТЕ РАБОТНИ ПРОФИЛА)

8

ОПИСАНИЕ НА ОБЩИ СТАНДАРТИ	
<p>ПРОФЕСИОНАЛИЗЪМ (Професионална отговорност, точност, работа под напрежение, външен вид и др.)</p> <p>Даден служител се счита за професионалист, когато спазва техническите и етични стандарти на професията си. Професионалистът е сърдечен, съвестен човек, който върши работата си на работното си място.</p> <p>Професионализмът включва: лична отговорност, точност, поддържан външен вид, работа под напрежение, изпълнение на ангажименти, справедливост и искреност.</p>	
Умения	<p>Организационни умения</p> <p>Комуникационни умения</p> <p>Отговорност</p> <p>Самоконтрол</p> <p>Внимание към качеството</p> <p>Работа по собствена инициатива</p> <p>Изпълнение на задачите в зададените срокове</p> <p>Поддържане на постоянно представяне в условия на напрежение и несигурност.</p> <p>Поддържане на наличност/достъпност през времето на работния период.</p>
Познания	<p>Познаване на изискванията за облекло на компанията/организацията.</p> <p>Познаване на техниките за управление на времето.</p> <p>Познаване на оценката на задачите и поставянето на приоритети.</p>

Компетенции	Управление на времето Приоритизиране на задачите
<p>ОРИЕНТАЦИЯ КЪМ КЛИЕНТА</p> <p>Този стандарт се отнася към способността за интерпретиране на нуждите на клиента и отговор на неговите очаквания, за да може той да остане удовлетворен като усещане и изживяване. Ориентацията към клиента предполага желанието да се помогне и да се осигури обслужване, базирано на гледната точка на клиентите. Също така при необходимост служителите трябва да могат да правят самостоятелен и подробен анализ на проблемите на клиентите, за да могат да им предложат правилните продукти и услуги.</p>	
Умения	<p>Внимание</p> <p>Комуникационни умения</p> <p>Изграждане на разбирателство и отношения на сътрудничество с клиентите</p> <p>Определяне на нуждите на потребителите (активно търсене и споделяне на информация за разбиране обстоятелствата около състоянието на клиентите, техните проблеми, очаквания, нужди).</p> <p>Бърза реакция с цел да се удовлетворят нуждите на клиентите и да се разрешат проблемите им.</p>
Познания	<p>Познаване на потребителското поведение</p> <p>Основно знание за качествено обслужване на клиентите</p> <p>Познание за ефективни начини за следене и оценка на потребителските опасения, проблеми и удовлетвореност</p>

<p>Компетенции</p>	<p>Управление на времето Упоритост Изобретателност Добра памет Желание да помага Самоконтрол Дисциплина</p>
<p>БИЗНЕС ЕТИКА</p> <p>Обвързва служителите с политиката на компанията, нейната визия, мисия и философия. Служителите трябва да знаят и спазват правилата на етичния кодекс и да ги прилагат в ежедневната си работа с клиенти и колеги. Трябва да уважават правата и човешкото достойнство на всеки служител в компанията и на всеки клиент. Те трябва да бъдат лоялни към институцията, колегите и клиентите и не трябва да разпространяват поверителна информация, която би могла да нарани нечие достойнство.</p>	
<p>Умения</p>	<p>Честност Почтеност Спазване на обещанията Справедливост Уважение към другите</p>
<p>Познания</p>	<p>Познаване на основните поведенчески техники, които могат да изградят чувство на доверие, сигурност и удовлетворение. Запознатост с приетите норми на етично поведение. Познаване на етичния кодекс приет във фирмата/ организацията. Гарантиране на поверителност и запазване на професионална тайна за достъпната информация.</p>

<p>Компетенции</p>	<p>Отговорност Автономност Логически разсъждения Отговорност Непредубеденост</p>
<p>ПОЗНАВАНЕ НА ПРОДУКТИТЕ И УСЛУГИТЕ НА ОРГАНИЗАЦИЯТА</p> <p>Служителите трябва подробно да познават структурата на организацията, услугите и продуктите. Това е процесът на усвояване, развитие, споделяне и ефективно използване на организационно знание.</p> <p>Организационното знание е свързано с разбирането на важността на ролята на всички служители на компанията или организацията, с които се работи. Освен това е свързано с добро разбиране на работния процес и способност за мислене, както и намиране на решения, полезни за организацията на цялата компания.</p>	
<p>Умения</p>	<p>Организационни умения Разрешаване на проблеми Работа в екип Способност за обработка на данни и информация</p>
<p>Познания</p>	<p>Добро познаване на структурата на компанията/организацията Запознатост с целите, нуждите и очакванията на компанията/организацията</p>
<p>Компетенции</p>	<p>Лоялност към работодателя/ организацията, при стремеж да запази добрата ѝ репутация и да подобри имиджа ѝ Логични разсъждения</p>

УПРАВЛЕНИЕ НА ВРЕМЕТО И ЗАДАЧИТЕ (Ефикасност и ефективност)

Управлението на времето се отнася до множество техники и умения, които могат да помогнат на човек да се възползва от наличното време по най-ефективния начин и да постигне целите, за да изпълни задачите и проектите в рамките на определения период от време.

<p>Умения</p>	<p>Умения за планиране Полагане на приоритети Организационни умения Работа в екип Решаване на проблеми</p>
<p>Познания</p>	<p>Познаване на техниките за управление на времето Знание за това какво е важно Знание за това какво е спешно Знание как да се приоритизират отговорностите според задачите и наличното време Организиране на това какво трябва да се извършва редовно за постигане на успех (финансова стабилност).</p>
<p>Компетенции</p>	<p>Адаптивност Гъвкавост Отговорност Точност</p>

ТРАНСВЕРСАЛНИ СТАНДАРТИ (ОБЩИ ЗА ТРИТЕ РАБОТНИ ПРОФИЛА)

ОПИСАНИЕ НА ТРАНСВЕРСАЛНИТЕ СТАНДАРТИ

ГЪВКАВОСТ И АДАПТИВНОСТ КЪМ ПРОМЕНИТЕ

Адаптивен човек е този, който е отворен към нови идеи и концепции, работи независимо или като част от екип и изпълнява множество задачи или проекти. Човек се смята за адаптивен, ако е способен да участва в множество задачи, да полага цели и да се адаптира към променящи се условия. Освен това гъвкавите хора са отворени към това да се променят и да се нагаждат постоянно към променящи се обстоятелства.

<p>Умения</p>	<p>Организационни умения Даване на предложения за увеличаване ефективността на промените. Предвиждане и позитивна реакция към променяща се среда и обстоятелства Гъвкава и позитивна реакция към променящи се обстоятелства Добра работа при приближаващи крайни срокове</p>
<p>Познания</p>	<p>Знае как да прави план Знае как да подготви алтернативен вариант (план Б) в случай, че нещата се объркат Знае как да се справя с променящи се приоритети/ натоварвания</p>
<p>Компетенции</p>	<p>Управление на времето Приоритет на задачите Постоянство при появата на неочаквани трудности Позитивно отношение към промяната Непредубеденост Бързо мислене, за да се отговори на внезапните промени в обстоятелствата</p>

УМЕНИЯ ЗА РАБОТА В ЕКИП И СЪТРУДНИЧЕСТВО

Процесът на съвместна работа с група хора, за да постигне определена цел. Работата в екип е жизнено важна част от бизнеса, като често е необходимо колегите да работят добре заедно и да се стараят да постигнат най-доброто във всякакви обстоятелства. Работата в екип означава, че хората ще се опитат да си сътрудничат, като използват индивидуалните си умения и предоставят конструктивна обратна връзка, въпреки съществуването на каквито и да било лични конфликти между отделните индивиди.

<p>Умения</p>	<p>Умения за сътрудничество Умения за общуване Изглаждане на увереност Вземане на групови решения Подпомагане на другите</p>
<p>Познания</p>	<p>Познания за прилагане на сътрудничество между служителите Умение да се фокусираш върху общата цел, към която се стреми целият екип Определяне на мисията или целта, подбор на подходящото ниво на трудност и постигане на целта Планиране, координиране, интегриране и подреждане на задачите и информацията Познаване на груповата динамика</p>
<p>Компетенции</p>	<p>Договаряне Поемане на инициатива Търпение Уважение</p>

КОМУНИКАЦИОННИ УМЕНИЯ

Акт или процес на използване на думи, звуци, знаци или поведение за изразяване или обмяна на информация или изразяване на идеи, мисли, усещания към друг човек. Общуването е също и послание, което предаваме на някого: писмо, телефонно обаждане и т.н.

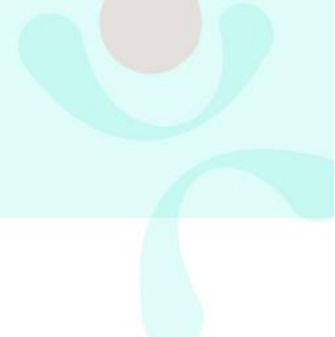
<p>Умения</p>	<p>Вербална комуникация (съдържание на комуникацията) Невербална комуникация (послание, изпратено посредством езика на тялото) Способност за осъзнаване на вербалните и невербалните бариери пред ефективната комуникация. Умения за активно и пасивно слушане.</p>
<p>Познания</p>	<p>Знания за това как да се изпращат ясни, кратки, сбити и организирани съобщения. Получаване и правилно разбиране на посланията, изпратени до нас.</p>
<p>Компетенции</p>	<p>Управление на времето Взаимодействие Групова динамика Бдителност</p>

РАЗРЕШАВАНЕ НА ПРОБЛЕМИ

Процесът на работа чрез анализиране на даден проблем за достигане на решение. Разрешаването на даден проблем може да включва математически или системни операции и може да представлява показател за способността за критично мислене на даден човек.

<p>Умения</p>	<p>Умения за аналитично мислене Умения за синтез Нестандартното мислене Вземане на решения Творчество</p>
<p>Познания</p>	<p>Оценка на информация или ситуации Раздробяването им на ключови компоненти Обмисляне на различни начини за подход и разрешаване Решение за това кой е най-подходящият от тези начини</p>
<p>Компетенции</p>	<p>Договаряне Взаимодействие Отговорност Логични разсъждения Постоянство Поемане на инициатива</p>
<p>УМЕНИЯ ЗА САМОУСЪВЪРШЕНСТВАНЕ</p> <p>Процесът на самоусъвършенстване чрез действия като подобряване на работните умения, увеличаване на осъзнатостта и изграждане на знания и умения. Увеличаващият се успех на самоподпомагането и движението за личното развитие е помогнало на много бизнес мениджъри в придобиването на по-квалифицирани и мотивирани служители за техните фирми и е окуражило повече хора сами да стартират собствен бизнес.</p>	
<p>Умения</p>	<p>Самооценка Организационни умения Дългосрочно планиране Постоянно учене и способност за саморазвитие</p>

Познания	<p>Показване на интерес и търсене на подходящи активности за учене, които удовлетворяват нуждите от саморазвитие/учене.</p> <p>Познание за умения и ограничения за подсилването им.</p> <p>Постоянно развитие на собствените умения.</p> <p>Идентифициране на индивидуалните предизвикателства и търсене на възможности за растеж.</p> <p>Поддържане на позитивно и реалистично ниво на самоувереност, като се има предвид дадените лични силни страни и слабости.</p>
Компетенции	<p>Отговорност</p> <p>Инициативност</p> <p>Непредубеденост</p>



СПЕЦИФИЧНИ СТАНДАРТИ ЗА СТРАНИТЕ

РАБОТЕН ПРОФИЛ: КАСИЕР

18

СПЕЦИФИЧНИ СТАНДАРТИ – ИСПАНИЯ

СТАНДАРТИ	ОПИСАНИЕ
1. ПОДГОТОВКА НА КАСАТА, ОДИТ И ЗАТВАРЯНЕ	
Умения	<p>Да може да прилага необходимата методология за подготовка на касата, както и да извършва съответните платежни операции.</p> <p>Да може да докладва парични потоци на институциите и да работи със съответната документация.</p>
Знание	<p>Да може да класифицира различни продукти и стоки и да прави връзка между тях.</p> <p>Да познава отличителните характеристики на националната валута.</p> <p>Да познава информационните продукти, използвани от компанията.</p> <p>Да има основни познания по математика.</p>
Компетенции	<p>Да създава увереност при изпълнение на работните си задачи.</p> <p>Да осъществява контакт между клиента и плащанията.</p> <p>Да насочва правилно клиента към желания продукт или услуга.</p> <p>Да представя предимствата на всеки предлаган продукт или услуга.</p>
2. ПОЗНАВАНЕ НА ПРОДУКТИТЕ	

Умения	<p>Да поддържа познания за настоящото местоположение на продуктите.</p> <p>Да може да комуникира с клиенти относно местоположение и характеристики на клиентите.</p> <p>Да може да предлага продукти и информация, да може да работи с информационни продукти.</p>
Знание	<p>Познаване на набора от продукти и услуги, предлагани в магазина.</p> <p>Познаване на гифт карти, пътнически чекове, ваучери за храна, чекове, обработка на купони и връщане на пари.</p> <p>Познаване на характеристиките на всеки продукт, неговите качества и промени в процесите на съхранение.</p> <p>Познаване на специфичните изисквания за типовете продукти за съхранение.</p> <p>Познаване на специфичните изисквания за етикети на продукти.</p>
Компетенции	<p>Обобщаване на информация; работа с налични технологии; комуникация с клиенти; ясно представяне на ползите от всеки предлаган продукт.</p>
<p>3. ПОЗНАВАНЕ НА МЕТОДИТЕ ЗА РАЗПЛАЩАНЕ</p>	
Умения	<p>Да може да смята с и без използване на касата;</p> <p>Да може да използва различни технологии за пресмятане;</p> <p>Да може да пресмята еквивалента на парична сума в чужда валута.</p>
Знание	<p>Да познава и да може да прилага необходимата методология за различни видове разплащателни операции.</p> <p>Да притежава техническите познания, необходими за правилното използване на различни методи на разплащане, използвани в големи молове и търговски обекти.</p>
Компетенции	<p>Да може да използва компютърни и софтуерни програми, машини.</p> <p>Да е информиран относно новите технологии в разплащането.</p>

4. ТЕХНИКИ ЗА ПРОДАЖБА И СЪХРАНЕНИЕ

Умения	Да познава стоките, характеристиките им, промени, които възникват в процеса на съхранение. Важно е да знае специфичните изисквания за съхранение и етикети на продуктите.
Знание	Да познава характеристиките на всеки продукт, неговите качества и промени, които възникват в процеса на съхранение.
Компетенции	Да придобие техническите и практически познания, необходими за ефективно управление на процесите за съхраняване на стоки и продукти.

5. ПОЛИВАЛЕНТНОСТ И ГЪВКАВОСТ

Умения	Функционални поливалентни умения и гъвкав модел на организиране на работа и самоуправление. Способност за поддържане на спретнати и правилно съхранявани щандове и безопасна работна площ. Отдаден и следящ детайлите – високо ниво на точност и внимание към детайлите.
Знание	Да познава други сектори в същия магазин/бизнес; административно управление; добър трансфер на информация; добро управление на жалби и предаване на препоръки; съвети за клиенти; подкрепа в други сектори, ако е необходимо.
Компетенции	Прозрачност, способност да насочва жалби и препоръки и да може да управлява балансирана комуникация между клиентите и компанията. Да може да подкрепя други колеги, да е солидарен с различни работни позиции. В баските райони е много важно да са двуезични и да знаят официалния език на баските, известен като еускара, както и испански, в допълнение към чужди езици, като например английски.

РАБОТЕН ПРОФИЛ: КАСИЕР
СПЕЦИФИЧНИ СТАНДАРТИ - БЪЛГАРИЯ

СТАНДАРТИ	ОПИСАНИЕ
1. Изпълнява работната функция на съответното ниво на базата на разбиране на закона, националното и международно икономическо законодателство	
УМЕНИЯ	<p>Да разбира важни бизнес събития на национално и международно ниво.</p> <p>Да разбира чута или прочетена информация.</p> <p>Да обобщава или предава чута или прочетена информация.</p>
ПОЗНАНИЯ	<p>Основни познания по икономика във връзка с ценообразуването.</p> <p>Основни познания по търговското законодателство.</p> <p>Познаване на законодателството в областта на контрол на търговски обекти.</p> <p>Познаване на икономическата структура на страната.</p>
КОМПЕТЕНЦИИ	<p>Оценяване на важността на политическите и икономическите събития за бизнеса. Разбиране и подаване на определена информация.</p>
2. Изпълнение на работните функции на базата на специфичен професионален процес	
УМЕНИЯ	<p>Да умее да изпълнява операции с технически средства за обслужване на клиентите – касов апарат с фискална памет, ПОС терминал за плащания с дебитна и кредитна карта, детектор за фалшиви банкноти, баркод скенер и др.</p> <p>Да може да изпълнява операции, свързани с получаването, обмяната, съхраняването и предоставянето на пари в брой, вкл. откриване на фалшиви банкноти.</p> <p>Да може да издава касови бележки и да поддържа касова книга за касов апарат с фискална памет.</p> <p>Да може да затвори касовите наличности.</p>

ПОЗНАНИЯ	<p>Да познава процедурите за обслужване на клиентите при плащане за покупките им.</p> <p>Да познава процедурите, свързани с получаването, обмяната, съхраняването и предоставянето на пари в брой, вкл. откриване на фалшиви банкноти.</p> <p>Да познава процедурите, свързани с издаването на касови бележки, и да поддържа касова книга за касов апарат с фискална памет.</p> <p>Да познава процедурите, свързани със затваряне на касовите наличности.</p> <p>Да е запознат със законовите разпоредби, правила, финансова дисциплина и вътрешни правила по отношение на гарантиране на сигурността в магазина, както и със свързаните процедури.</p> <p>Да осъзнава важноста на работните си задачи.</p>
КОМПЕТЕНЦИИ	<p>Работа с технически средства за обслужване на клиенти – касов апарат с фискална памет, ПОС терминал за плащания с дебитна и кредитна карта, детектор за фалшиви банкноти, баркод скенер и др.</p> <p>Изпълнение на операции, свързани с получаването, обмяната, съхраняването и предоставянето на пари в брой, вкл. откриване на фалшиви банкноти.</p> <p>Издаване на касови бележки и поддържане на касова книга за касов апарат с фискална памет.</p> <p>Затваряне на касовите наличности.</p> <p>Организиране (планиране) на времето и приоритизиране на задачите.</p>
<p>3. Изпълнение на работната функция на съответното ниво на базата на разбиране за продуктите</p>	
УМЕНИЯ	<p>Да може да комуникира с клиентите.</p> <p>Да може да предлага продукти и информация.</p> <p>Да може да обработва информация.</p>
ПОЗНАНИЯ	<p>Да познава гамата от продукти и услуги, предлагани от магазина.</p> <p>Да познава характеристиките на всеки продукт, техните качества и промени в процеса на съхранение.</p> <p>Да познава специфичните изисквания за конкретни изисквания за съхранението на продуктите.</p> <p>Да познава специфичните изисквания за етикети на продуктите.</p>
КОМПЕТЕНЦИИ	<p>Обобщаване на информация.</p> <p>Комуникация с клиенти.</p> <p>Силни страни на всеки предлаган продукт.</p>

4. Осъществяване на връзка между нуждите на отделните клиенти и продуктите и услугите на организацията.

УМЕНИЯ	<p>Да може да комуникира с клиентите.</p> <p>Да може да предлага продуктите на компанията.</p> <p>Да може да получава информация от клиенти.</p>
ПОЗНАНИЯ	<p>Да познава набора от продукти, предлагани от магазина.</p>
КОМПЕТЕНЦИИ	<p>Анализ на събраната информация.</p> <p>Силни страни на всеки предлаган продукт.</p> <p>Правилно насочване на клиентите при търсенето на продукт.</p>

5. Изпълнение на дейности, свързани с писмена комуникация, работа с компютър, офис оборудване и използване на интернет.

УМЕНИЯ	<p>Да използва калкулатор, телефон, факс, скенер, копирно оборудване, компютърно оборудване.</p> <p>Да прилага изискванията за употреба, поддръжка и защита на използваното офис оборудване.</p> <p>Да използва текстообработваща програма, електронни таблици и програма за база данни, специални информационни продукти и информация на компанията.</p> <p>Да може да използва интернет комуникация – получаване и изпращане на писма и имейл, търсене на информация.</p>
ПОЗНАНИЯ	<p>Да познава правилата за работа с компютър и офис оборудване.</p> <p>Да познава информационните продукти, използвани от компанията.</p>
КОМПЕТЕНЦИИ	<p>Анализ на събраната информация.</p> <p>Обработка и архивиране на информацията в софтуер.</p>



РАБОТЕН ПРОФИЛ: КАСИЕР

СПЕЦИФИЧНИ СТАНДАРТИ – УНГАРИЯ

24

СТАНДАРТИ	ОПИСАНИЕ
<p>1. УПРАВЛЕНИЕ/ПОЗНАВАНЕ НА ПРОДУКТИ</p> <p>Да дава на клиентите информация относно продукта, да се справя с неправилно закупени продукти – обработка на замяна/възстановяване на средства, връщане на продукта и предоставяне на гаранция на клиентите.</p>	
Умения	Помагащо и конструктивно отношение, добри комуникационно умения.
Знание	Познаване на продуктите, правна информация за гаранцията, конкретни правила за подмяна/връщане. Знание как да комуникира с различни типове хора (личности).
Компетенции	Добра памет, издръжливост.
<p>2. МАТЕМАТИЧЕСКИ ПОЗНАНИЯ, БРОЕНЕ</p> <p>Математически умения – смятане, обмяна на пари, основни аналитични умения, логически подход.</p>	
Умения	Смятане и броене
Знание	Математически и основни аналитични познания
Компетенции	Логично мислене
<p>3. ОСНОВНИ ПРАВИЛА ЗА ТЪРГОВИЯ</p> <p>Познание и възможност за използване на вендинг техники. Възможност за изготвяне на официална фактура. Определяне на фактура, сметка, отговорност за работа с пари.</p>	
Умения	Добри комуникационни умения, добри умения за аргументиране

Знание	Познаване на вендинг техники, познаване на правилата за работа с пари
Компетенции	Честност, искреност, надеждност
<p>4. СИГУРНОСТ И ЗАЩИТА НА СОБСТВЕНОСТТА</p> <p>Преброява парите в касата в началото на смяната, за да се увери, че сумите се верни и има достатъчно дребни банкноти и монети.</p>	
Умения	Внимание към подробностите, математически умения.
Знание	Знание как да разпознава фалшиви пари.
Компетенции	Точност.
<p>5. ТЕХНИЧЕСКИ ПОЗНАНИЯ</p> <p>Технически познания – може да използва каса, терминали за кредитни карти, ваучери. Отваря и затваря касата, сменя хартия/мастило. Може да идентифицира цените на стоките и да изготви сметки чрез калкулатори, каси и скенери за цени.</p>	
Умения	Основни технически познания, способност за действия в неочаквани ситуации
Знание	Технически познания относно (различни) касови апарати и терминали за кредитни карти, оптични скенери на цени.
Компетенции	Бърза и точна работа, прецизност

РАБОТЕН ПРОФИЛ: КАСИЕР

СПЕЦИФИЧНИ СТАНДАРТИ – ГЪРЦИЯ

СТАНДАРТИ	ОПИСАНИЕ
1. ПОДКРЕПА ПРИ ПРОДАЖБИ И ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ (ОТГОВАРЯ НА ВЪПРОСИ НА КЛИЕНТИ ОТНОСНО ПРОДУКТИ/УСЛУГИ И ДАВА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРОЦЕДУРИ И ПОЛИТИКИ)	
Умения	<p>Комуникационни умения</p> <p>Организационни умения</p> <p>Активно слушане</p> <p>Управление на времето</p> <p>Аритметика</p> <p>Адаптиране на поведението</p>
Знание	<p>Познаване на принципи и процеси в обслужването на клиенти</p> <p>Основни правила за професионално поведение и комуникация</p> <p>Познаване на дейностите за подкрепа на продажбите</p> <p>Основни познания относно процедурите за запазване на лични данни</p>
Компетенции	<p>Наблюдение</p> <p>Добра памет</p> <p>Личност, фокусирана върху клиента</p>
2. ПОЗНАВАНЕ НА ПРОДУКТИ/УСЛУГИ	
Умения	<p>Аналитично мислене</p> <p>Синтетични умения</p>
Знание	<p>Познания относно набора от продукти/услуги, които компанията предлага</p> <p>Познаване на характеристиките и качествата на всеки продукт</p>
Компетенции	<p>Добра памет</p> <p>Управление на данни и информация</p> <p>Наблюдателност</p>
3. ПРОВЕЖДА ФИНАНСОВИ ТРАНСАКЦИИ С КЛИЕНТИ	

Умения	<p>Ефективно използване на касата</p> <p>Аритметика</p> <p>Активно слушане</p> <p>Управление на времето</p> <p>Комуникационни умения</p>
Знание	<p>Основни познания в областта на финанси и икономика във връзка с цените</p> <p>Познаване на различни разплащателни методи (брой, чек, кредитни карти, ваучери и дебитни карти)</p> <p>Познаване на процесите на издаване на касова бележка, фактура и др.</p>
Компетенции	<p>Наблюдателност</p> <p>Добра памет</p> <p>Концентрация</p> <p>Скорост</p> <p>Точност</p>
4. СПАЗВА ПРАВИЛАТА ЗА ПУБЛИЧНА БЕЗОПАСНОСТ И СИГУРНОСТ	
Умения	<p>Способност да пази информация</p> <p>Способност да следва инструкции</p> <p>Способност да дава насоки</p> <p>Комуникационни умения</p> <p>Активно слушане</p> <p>Внимание</p> <p>Умения за разрешаване на проблеми</p>
Знание	<p>Основни познания относно оборудването, политики и процедури за гарантиране на сигурността и безопасността на хората и данните</p> <p>Закони за безопасност и здраве</p>

Компетенции	Наблюдателност Поверителност Самоувереност
5. ПОМАГА ПРИ ЗАРЕЖДАНЕ НА РАФТОВЕ, РОТАЦИЯ НА СТОКАТА И МАРКИРАНЕ НА ЦЕНИ	
Умения	Организационни умения Управление на времето Способност за следване на план/график
Знание	Процедури за получаване и класифициране на продукти Мониторинг и контрол на продукти по рафтовете и в склада Процедури за управление на инвентар и логистика
Компетенции	Наблюдателност Добра памет Бързина Точност

РАБОТЕН ПРОФИЛ: КАСИЕР

СПЕЦИФИЧНИ СТАНДАРТИ – ИТАЛИЯ

СТАНДАРТИ	ОПИСАНИЕ
1. Управление на каса	
Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Прилагане на методологии за изготвяне на основни търговски документи – Управление на различни начини на плащане – Използване на касов апарат
Знание	<ul style="list-style-type: none"> – Правила за търговия на дребно – Процедури за изготвяне на платежни документи – Касов апарат – Различни методи за плащане
Компетенции	<ul style="list-style-type: none"> – Възможност за правилно управление на касата на магазина
2. Зареждане на рафтове и дисплеи в магазините	
Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Прилагане на методи за подредба на стока – Прилагане на процедури за идентифициране на неотговарящи на изискванията стоки – Прилагане на техники за работа със стоки – Използване на средства за безопасност на работното място – Използване на почистващи материали за поддържане на работното място чисто – Използване на инструменти за обозначаване на цени

Знание	<ul style="list-style-type: none"> – Продуктови категории – Елементи на правила за хигиена – Разпоредби за безопасност и здраве на работниците – Различни системи за обозначаване на цени – Техники за подредба на рафтове и дисплеи – Техника за работа със стоката
Компетенции	<ul style="list-style-type: none"> – Способност за подреждане на рафтове
3. Основно обслужване на клиенти	
Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Прилагане на процедури за идентифициране на неотговаряща на изискванията стока – Прилагане на техники за междуличностна комуникация – Подкрепа на клиентите при проверка на цени – Прилагане на техники за подкрепа на клиенти – Прилагане на техники за проучване на нуждите
Знание	<ul style="list-style-type: none"> – Елементи на обслужването на клиенти – Стоки за продажба – Основи на качество на обслужването – Техники за проучване на нуждите
Компетенции	<ul style="list-style-type: none"> – Възможност за предоставяне на адекватно клиентско обслужване
4. Управление на отваряне и затваряне на каса	
Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Прилагане на процедури за отваряне и затваряне на касата – Прилагане на методологии за изготвяне на основни търговски документи – Преброяване на парите в касата в началото на смяната, за да се гарантира, че сумите са правилно и има достатъчно дребни банкноти и монети
Знание	<ul style="list-style-type: none"> – Изисквания за търговия на дребно – Процедури по отваряне и затваряне на каса – Основни математически операции

Компетенции	– Управление на отварянето и затварянето на касата
5. Управление на дейности за предотвратяване на кражби	
Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Провеждане на проверки за кражба – Да прилага уреди за превенция на джебчийство – Да използва средства за безопасност на работното място – Да проверява стоката, купена от клиентите – Да следи поведението на клиентите – Да прилага техники за междуличностна комуникация
Знание	<ul style="list-style-type: none"> – Системи срещу кражба – Основни устройства за безопасност и защита от джебчийство – Техники за междуличностна комуникация
Компетенции	– Да може да извършва дейности срещу кражба и джебчийство

РАБОТЕН ПРОФИЛ: КАМЕРИЕР

СПЕЦИФИЧНИ СТАНДАРТИ – ИСПАНИЯ

СТАНДАРТИ	ОПИСАНИЕ
1. ПОРЪЧКИ И КОНТРОЛ НА НАЛИЧНОСТИТЕ	
Умения	Да може да управлява наличностите, материалите, инструментите и стоките. Да контролира наличностите и ежедневната консумация.
Знание	Да познава методологията за управления на покупките на стоки и продукти. Да спазва и уважава правилата на компанията по отношение на доставките. Да знае как добре да контролира консумацията на стоки, продукти и наличности.
Компетенции	Да има добри отношения и контакт с доставчиците. Да прави поръчки и покупки при необходимост.
2. КАЧЕСТВЕНО ПОЧИСТВАНЕ	
Умения	Да може да почиства по безопасен начин, да повдига и мести леки предмети. Да може да мести счупени предмети и да ги подменя. Да може да следва препоръките на производителя. Ефективни умения за почистване. Умения за почистване с прахосмукачка, метене, забърсване, търкане и полиране на подове от различни материали и стълбища. Способност за безопасен ремонт на кранове и мебели. Способност да поддържа складовете чисти, организирани и безопасни. Демонстрирана способност да поддържа оборудването в чисто, безопасно и лесно за работа състояние.

Знание	<p>Да познава техниките за почистване на стаи и общи помещения.</p> <p>Да знае как да чисти след специфични процедури и инструкции, вътрешни и външни, дадени от подходящата компания, както и от закони и разпоредби на официалните здравни власти.</p> <p>Задълбочено познаване на оборудването и препаратите за почистване.</p> <p>Умение за безопасно използване на материали</p> <p>Способност за правилна и безопасна работа с оборудването.</p> <p>Познаване на необходимостта от зареждане на бани, стаи за почивка и общи помещения.</p> <p>Познаване на процедурите за забърсване на прах и почистване на бюра и офис мебели.</p>
Компетенции	<p>Способност за инспекция на помещения и сгради.</p> <p>Доказано приключва възложените задачи за кратко време.</p> <p>Добро познаване на процедурите в камериерството.</p> <p>Може да работи автономно и по своя инициатива.</p>
3. СПОСОБНОСТ ЗА ПРИОРИТИЗИРАНЕ И ОРГАНИЗИРАНЕ НА РАБОТАТА	
Умения	<p>Може да спазва програма и работен график.</p> <p>Способност за приоритизиране и изпълнение на няколко задачи едновременно. Изключителни умения за обслужване на клиенти.</p> <p>Способност за следване на устни и писмени инструкции.</p>
Знание	<p>Познаване на техниките и методите за възможно най-добро почистване. Знание как да представи работата си по изобретателен начин, следвайки специфични процедури и правила или инструкции, дадени от съответната компания, както и законите и разпоредбите, определени от официалните здравни органи.</p>
Компетенции	<p>Постигане на резултати, което според фирмите е едно от най-важните неща. Предоставяне на висококачествени продукти и услуги навременно, ефективно и ефикасно.</p>

4. КОНТРОЛ НА ХИГИЕНАТА

Умения	Услугата трябва да е подробна и внимателна, чиста, защото качеството на работа на камериерта и имиджът на компанията зависят от това.
Знание	Познаване и спазване на съответните разпоредби относно здраве и хигиена, издадени от здравните власти. Знание кои са по-подходящите продукти и материали, както и доставчици.
Компетенции	Хигиената е един от основните принципи в задачите на камериерта; освен това, действията и задачите ѝ трябва да бъдат точни.

5. ПОЛИВАЛЕНТНОСТ И ГЪВКАВОСТ

Умения	Това е важна характеристика в днешния хотелски сектор. Да си поливалентен означава да имаш висока степен на лична гъвкавост и да си готов да адаптираш уменията и способностите си към различни задачи, ситуации, дейности и сценарии. Камериерта трябва да е гъвкава и адаптираща се към изискванията на заобикалящия я свят, обогатявайки знанията и уменията си. Отлични комуникационни и междуличностни умения. Умения за ефективна работа самостоятелно и в екип.
Знание	Служителите трябва да бъдат насърчавани да демонстрират интелектуалния си потенциал и да обогатяват знанията си съгласно предизвикателствата на динамичната работна среда. Процесът на учене трябва да е постоянен и се препоръчва да се използват формални, неформални и самостоятелни техники на учене. Вътрешни и външни обучителни курсове се допълват от непрекъснатата информация чрез различни мрежи (интернет, интранет).
Компетенции	Камериерта трябва да може да оцени нуждите на клиентите. Трябва да може да подобри компетенциите си при необходимост – да предприеме мерки за преодоляване на тези трудности.

РАБОТЕН ПРОФИЛ: КАМЕРИЕР
СПЕЦИФИЧНИ СТАНДАРТИ - БЪЛГАРИЯ

35

СТАНДАРТИ	ОПИСАНИЕ
1. Изпълнява работната функция на съответното ниво на базата на хигиенните норми и изисквания в хотела	
УМЕНИЯ	Да може ежедневно да почиства и да обработва по правилен начин хотелските стаи, да сменя спално бельо, кърпи и продукти в сервизните помещения.
ПОЗНАНИЯ	Да познава хигиенните стандарти (норми) за хотелски стаи, стълбища, асансьори и др. Да познава ежедневния хигиенен статус на хотелските стаи.
КОМПЕТЕНЦИИ	Да прилага адекватните хигиенни норми и изисквания.
2. Изпълнява работната функция на базата на специфичен професионален процес	
УМЕНИЯ	Да проверява празните стаи и апартаменти. Да използва подходящи машини, оборудване и техника за почистване на хотелските стаи, коридорите и общите помещения. Да почиства конферентните зали, стълбищата, асансьорите, коридорите и др. Да подрежда количката за зареждане със спално бельо и кърпи. Да зарежда мини бара.
ПОЗНАНИЯ	Да познава: Различните почистващи машини и продукти и как да работи с тях. Процедурите за почистване и обработване на стаите. Процедурите за химическо чистене на дрехи на гостите Инструкции за подаването на хотелско спално бельо към пералнята и подмяна на увредени чаршафи. Процедурите за предаване и съхранение на забравени вещи. Списъка с продуктите в мини бара. Документалните процедури относно процедурите за почистване.

КОМПЕТЕНЦИИ	Прилагане на адекватни работни норми и изисквания. Прилагане на подходящи процедури при почистване на хотелски стаи, апартаменти, бани, общи помещения и др. Попълване на документи относно процедурите по почистване.
3. Изпълняване на работната функция на съответното ниво на базата на контрол на наличностите в хотела	
УМЕНИЯ	Да може да получава и съхранява материали, машини и оборудване. Да може да контролира консумацията на материали и експлоатацията на машини и оборудване.
ПОЗНАНИЯ	Да познава: Документалните процедури относно съхранението на материали, машини и оборудване.
КОМПЕТЕНЦИИ	Организира по правилен начин съхраняването на материали, машини и оборудване.
4. Осъществяване на връзка между нуждите на отделния клиент и продуктите и услугите на хотела	
УМЕНИЯ	Да може да комуникира с клиентите. Да може да предлага продуктите на хотела. Да може да събира информация от клиентите.
ПОЗНАНИЯ	Да познава продуктовата гама, предлагана от хотела.
КОМПЕТЕНЦИИ	Анализира и комуникира събраната информация. Насочва правилно клиентите в търсенето на продукти.
5. Изпълнение на дейности, свързани с писмена комуникация, работа с компютър, офис оборудване и използване на интернет.	
УМЕНИЯ	Да използва калкулатор, телефон, факс, скенер, копирно оборудване, компютърно оборудване Да използва текстообработваща програма, електронни таблици и програма за база данни, специфични информационни продукти и информация на компанията.
ПОЗНАНИЯ	Да познава правилата за работа с компютър и друго офис оборудване. Да прилага изискванията за използване, поддръжка и защита на използваното офис оборудване. Да познава използваните от хотела информационни продукти.

КОМПЕТЕНЦИИ	Анализ на събраната информация. Обработка и архивиране на информацията в софтуер.
--------------------	--

РАБОТЕН ПРОФИЛ: КАМЕРИЕР

СПЕЦИФИЧНИ СТАНДАРТИ – УНГАРИЯ

СТАНДАРТИ	ОПИСАНИЕ
<p>1. ФИЗИЧЕСКА И ПСИХИЧЕСКА ВЪЗМОЖНОСТ, ИЗДРЪЖЛИВОСТ Сила и гъвкавост, способност за стоене на крак, повдигане и навеждане по време на цяла смяна, физическа издръжливост.</p>	
Умения	Желание за работа, спазване на кратки срокове, способност за работа под напрежение.
Знание	Правилна поза по време на почистване, способност за изпълнение на задачата в рамките на стандартното време.
Компетенции	Постоянство, внимание към детайлите, бърза и прецизна работа, налагащо се отношение, справяне с кратки срокове. Възможност за работа в екип, но и независимост.
<p>2. СПОСОБНОСТ ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА ПРЕПАРАТИ ЗА ПОЧИСТВАНЕ Хигиенни техники – познава различните типове и състава на препаратите и може да ги използва по безопасен начин, знае основните правила за опазване на околната среда във връзка с химикали, енергия и пестене на вода.</p>	
Умения	Добри умения за почистване и подреждане.
Знание	Практически знания и безопасно използване на различни препарати, правила за защита на околната среда в хотелите.
Компетенции	Внимателен.
<p>3. ЕТИЧЕН И СОЦИАЛЕН ПОДХОД В ХОТЕЛИЕРСТВОТО Познаване на законовата рамка и основни етични правила.</p>	
Умения	Емоционална интелигентност, толерантност и мултикултурен подход.
Знание	Познаване на етичните правила и основен протокол, правила за формална комуникация.
Компетенции	Емпатия, надеждност.

4. ОРГАНИЗАЦИОННИ УМЕНИЯ

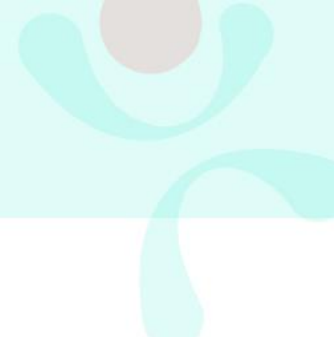
Приоритизиране на задачи, способност за организиране на времето за ежедневни задачи, способност за финализиране на възложени задачи, способност за работа под напрежение или в много кратки срокове, самоконтрол в условия на стрес.

Умения	Организационни умения, способност за приоритизиране, планиране на индивидуални задачи.
Знание	Способност за финализиране на задачата в рамките на стандартно време.
Компетенции	Точна и бърза работа, гъвкавост, сътрудничество.

5. ТЕХНИЧЕСКИ ЗНАНИЯ

Проверка и попълване на неща, от които гостът може да се нуждае или да използва (кафе, тоалетни принадлежности, допълнителни възглавници). Клиентски услуги като: вземане на пране, гладене, полиране на обувки.

Умения	Познаване на допълнителни услуги, безплатни продукти, които да се заредят, съдържанието на минибара. Знание как да се справя със загубени предмети или да докладва щети по оборудването в хотелската стая. Знание как да използва машини за почистване. Способност да използва машини за почистване.
Знание	Бързо идентифициране на настоящата ситуация.
Компетенции	Помагаш, точен.



РАБОТЕН ПРОФИЛ: КАМЕРИЕР

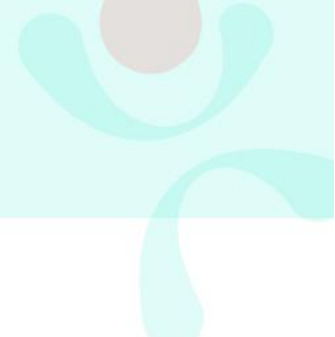
СПЕЦИФИЧНИ СТАНДАРТИ: ГЪРЦИЯ

40

СТАНДАРТИ	ОПИСАНИЕ
<p>1. ГРИЖИ СЕ ЗА ПОЧИСТВАНЕ НА СТАИТЕ, КОРИДОРИТЕ, ЛОБИТАТА, ТОАЛЕТНИТЕ, АСАНСЬОРИТЕ, СЪЛБИЩАТА, СЪБЛЕКАЛНИТЕ И ДРУГИ РАБОТНИ ПОМЕЩЕНИЯ В ХОТЕЛА, ТАКА ЧЕ ДА СА ИЗПЪЛНЕНИ ОСОВНИТЕ СТАНДАРТИ ЗА БЕЗОПАСНОСТ И ЗДРАВЕ</p>	
<p>Умения</p>	<p>Управление на времето Способност да използва всички почистващи материали и оборудване</p>
<p>Знание</p>	<p>Основни познания за организацията и функционирането на хотела Основни знания на хотелска терминология на гръцки и английски Основни познания за стандартите за безопасност и здраве в хотелите Основни принципи на обслужването на клиенти Знание как да използва всички почистващи материали и оборудване</p>
<p>Компетенции</p>	<p>Добра памет Добра ориентация на работното място Добро зрение наблизо Естетически вкус Наблюдателност Скорост Ръчни умения Умения за точно използване на ръцете</p>
<p>2. ПОДДЪРЖА СТАИТЕ ПОДРЕДЕНИ СЪГЛАСНО ИНСТРУКЦИИТЕ НА ХОТЕЛА</p>	

Умения	<p>Комуникация</p> <p>Управление на времето</p> <p>Мониторинг</p>
Знание	<p>Основни познания относно методите за почистване и поддръждане на стаи, коридори и други помещения в хотела.</p>
Компетенции	<p>Ръчни умения</p> <p>Умения за точно използване на ръцете</p> <p>Добро зрение наблизо</p> <p>Добра памет</p> <p>Добра ориентация на работното място</p> <p>Естетически вкус</p> <p>Наблюдателност</p> <p>Увереност</p>
3. ИДЕНТИФИЦИРА НУЖДТА ОТ ОБОРУДВАНЕ И МАТЕРИАЛИ ВЪВ ВСИЧКИ ЧАСТИ ОТ ХОТЕЛА	
Умения	<p>Комуникация</p> <p>Мониторинг</p> <p>Контрол</p>
Знание	<p>Познаване на оборудването, инструментите и материалите, необходими за всички части на хотела</p>
Компетенции	<p>Отговорност</p> <p>Наблюдателност</p> <p>Ориентация на работното място</p> <p>Добра памет</p> <p>Добро зрение наблизо</p>
4. СЛЕДИ ФУНКЦИОНАЛНАТА И ТЕХНИЧЕСКА СИТУАЦИЯ И СИГУРНОСТА ВЪВ ВСИЧКИ ЧАСТИ НА ХОТЕЛА	
Умения	<p>Комуникация</p> <p>Мониторинг</p> <p>Контрол</p>

Знание	Информираност за необходимите предпазни мерки за защита на хотела и имуществото на гостите и докладване на щети, кражби и намерени вещи на супервайзорите.
Компетенции	Отговорност Наблюдателност Ориентация на работното място Добра памет Добро зрение наблизо
5. ПОДДЪРЖА СТАИТЕ И ВСИЧКИ ЧАСТИ ОТ ХОТЕЛА НАПЪЛНО ОБОРУДВАНИ	
Умения	Комуникация Мониторинг Контрол
Знание	Основни познания относно всички необходими материали, необходими за пълното оборудване на хотела.
Компетенции	Отговорност Наблюдателност Ориентация на работното място Добра памет Добро зрение наблизо



РАБОТЕН ПРОФИЛ: КАМЕРИЕР

СПЕЦИФИЧНИ СТАНДАРТИ – ИТАЛИЯ

43

СТАНДАРТИ	ОПИСАНИЕ
1. Възложени почистване на спални и бани	
Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Следене за почистването на всички помещения – Проверка на наличното спално бельо – Прилагане на процедури за стерилизация за стаи, материали и уреди – Прилагане на техники за смяна на спалното бельо – Прилагане на техники за почистване на стаите – Прилагане на техники за реорганизация на стаята – Използване на почистващи продукти – Предоставяне на кърпи, спално бельо, тоалетни принадлежности и подмяна на чаши – Почистване на изтривалки, килими, завеси, тапицерия и драперия – Почистване на прозорци и организация на драпериите в нормалните им позиции – Изпразване на кошчета, почистване и подмяна на пепелници, както и изхвърляне на отпадъци и боклук от хотелските стаи – Зареждане с тоалетни принадлежности и неща в хладилника.

Знание	<ul style="list-style-type: none"> – Техники за почистване на стаи – Разпоредби по отношение на хигиената – Процедури за стерилизация – Техники за смяна на спално бельо – Техники за реорганизация на стаи – Поддръжка на мебели
Компетенции	<ul style="list-style-type: none"> – Може да чисти и обслужва определените спални и бани
2. Правилно използване на оборудването	
Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Поддържа цялото оборудване и почистващи материали чисти и подредени – Избор и правилно използване на специално почистващо оборудване – Използване на специални почистващи продукти – Идентифициране и оценяване на запазването на продукти и разпознаване на етикетите им с цел правилното им използване
Знание	<ul style="list-style-type: none"> – Елементи на природосъобразна хигиена – Елементи на личната хигиена – Законови изисквания за безопасност и здраве при работа – Специфично оборудване и продукти
Компетенции	<ul style="list-style-type: none"> – Способност за правилно използване на почистващо оборудване и продукти
3. Доставка на пълно оборудване	

Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Прилагане на процедури за запазване и ротация на оборудването – Управление на наличности, вкл. с компютърен софтуер – Попълване на формуляри за анализ на наличностите
Знание	<ul style="list-style-type: none"> – Познаване на специфично оборудване – Основни компютърни умения – Процедури за запазване на оборудването и ротация
Компетенции	<ul style="list-style-type: none"> – Възстановяване на пълното оборудване
4. Следене на стандартите на хотела	
Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Планиране и организиране на работата по управление на място и време – Прилагане на стандартите на хотела
Знание	<ul style="list-style-type: none"> – Организационен стил и процедури за качество – Вътрешни документи/формуляри – Стандарти на хотела
Компетенции	<ul style="list-style-type: none"> – Способност за спазване на стандартите на хотела в рамките на определен срок
5. Разбиране на нуждите на клиентите	
Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Уважение към клиентите – Събиране на информация и сигнали относно проблеми – Аранжиране на декорации съгласно стилове и случаи – Аранжиране на кърпи и предмети по атрактивен начин с цел посрещане на гостите – Организиране на работата според ритъма, потока, програмата на клиентите и сезона

Знание	<ul style="list-style-type: none">– Техники за декорация– Графици и поток на клиенти– Техники за разбиране на клиентските нужди
Компетенции	<ul style="list-style-type: none">– Разбиране на клиентските нужди

РАБОТЕН ПРОФИЛ: АДМИНИСТРАТИВЕН АСИСТЕНТ

СПЕЦИФИЧНИ СТАНДАРТИ – ИСПАНИЯ

47

СТАНДАРТИ	ОПИСАНИЕ
1. ОРИЕНТИРАНЕ КЪМ ПОЛЗИ	
Умения	<p>Вземането на решения и предприемането на своевременни и ефективни действия са най-важните задачи. Административният асистент трябва да може да адаптира нова информация и да взема предвид различни операции, за да взема решения и да прави избор.</p> <p>Също така е важно да поема отговорност за действията си с прозрачно и последователно отношение, като разбира, че действията му имат голямо влияние върху финансите и човешките ресурси.</p>
Знание	<p>Много е важно да се знае как да се интерпретират политики и директиви, както и как да се изпълняват определените от компанията инструкции и процедури.</p>
Компетенции	<p>Този стандарт е свързан с постигане на резултати, което е сред най-важните теми според фирмите.</p> <p>Той е свързан с осигуряването на качествени продукти и услуги бързо, ефективно и ефикасно.</p> <p>Способност за постоянно подобряване на изпълнението на този работен профил в рамката на организационните стратегии.</p>
2. ТЕХНИЧЕСКО УПРАВЛЕНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА ДОКУМЕНТАЦИЯ	

<p>Умения</p>	<p>Този стандарт се отнася до способност за управление на важни технически документи и образци с цел улесняване на процедурите и ефективно изпълнение на много технически задачи. Изисква се подходящо използване на ресурсите.</p> <p>Способност за управление на математически задачи, демонстрация на познания за справяне с различни национални и международни трансакции. Управление на знания относно изчисления, програми за облаги, изчисления, изработени часове, работен статус.</p>
<p>Знание</p>	<p>Познаване на онлайн системи за компенсации и отпуск и софтуерни пакети.</p> <p>Познаване на формули, изчисления, техники и практики.</p> <p>Познаване на специфични работни инструменти: Microsoft Office, Word, Excel, PowerPoint и Интернет.</p>
<p>Компетенции</p>	<p>Добри технически компетенции при управлението на документи: материали и документи за финанси и законодателство, както и организационно управление.</p> <p>Осигуряване на разрешаване на проблеми относно работни инструменти, ориентиране и подкрепа на клиенти.</p> <p>Разрешаване на организационни проблеми.</p>
<p>3. ИКОНОМИЧЕСКО И ФИНАНСОВО ПЛАНИРАНЕ И УПРАВЛЕНИЕ</p>	
<p>Умения</p>	<p>Изпълнение на дневния ред, дневната система за счетоводни файлове и работата по архивиране. Обновяване на данните. Приемане на кореспонденцията (имейли и поща) и контрол на книгата със записи, както и икономическите и финансови данни и информация. Положително и проактивно отношение в организацията и управлението на документи и информация.</p> <p>Способност за постигане на лично задоволство по отношение на действия, които да се развиват, с цел непрекъснато подобряване на услугата.</p>

<p>Знание</p>	<p>Да има основни познания относно икономически и финансови въпроси във връзка с цени, търговско право, национален и международен законов контрол, търговския сектор и национална и международна икономическа информация.</p>
<p>Компетенции</p>	<p>Регистриране и контрол на архиви. Да може да провежда основни одитни процеси в организацията и различни отдели. Предоставяне на технически съвети и подкрепа (важно е в екипната работа). Високото ниво на отговорност е много важно в цялостната визия за работа съгласно организационните правила, както и поемане на отговорност за продукти и резултати.</p>
<p>4. АНАЛИТИЧНО МИСЛЕНЕ И ОРГАНИЗАЦИОННО УПРАВЛЕНИЕ</p>	
<p>Умения</p>	<p>Организационното познание е свързано с разбиране на значимостта на ролята на целия персонал на компанията или организацията. От друга страна, управлението и планирането са две ключови умения в ежедневната работа за този работен профил. Те се отнасят за умения, свързани в добра оценка на ситуационни компетенции, аналитични умения и разрешаване на проблеми. Това е свързано с добро разбиране на работните процеси, мислене, търсене на решения, полезни за организацията на цялата компания.</p> <p>Трябва да има цялостна представа относно основните проблеми, силни и слаби страни на организацията и управлението. Да мисли ясно и систематично, да може да разрешава проблеми по правилния начин и навреме. Да може да разбира промени или да ги предвижда и да знае как да реагира.</p>

Знание	<p>Разбиране на значимостта на организационните и законодателни организми, техните мандати, приоритетни заповеди, инструкции, начин на мислене и гледна точка. Разбиране на стратегиите на компанията или организацията. Разпознаване на задачите и основните цели на компанията или организацията. Знае как да анализира и тълкува информация, данни, технически документи.</p>
Компетенции	<p>Анализ и преценка за гарантиране, че се вземат правилните решения и се предприемат точни действия. Организационната компетенция включва разбиране на директиви и изисквания по отношение на човешките ресурси. Трябва да може да дава предложения, да дава обратна връзка по отношение на важни организационни и планови въпроси и решения. Да може да комуникира ефективно вътрешно и външно, да предава решения и информация.</p>
5. ПОЛИВАЛЕНТНОСТ	
Умения	<p>Административният асистент трябва да може да управлява проекти от името на вътрешни потребители и външни клиенти. Трябва да може да се адаптира към променливата среда, към променливи вътрешни и външни ситуации, като например нови технологии, софтуер и промяна в начина на работа; същевременно, трябва да може да спазва политиките и насоките на компанията.</p> <p>Да взема решения и да предприема действия бързо и ефективно. Административният асистент трябва да може да адаптира нова информация и да взема предвид различни дейности при вземане на решение и правене на избор. Важно е обаче да поема отговорност за действията си по прозрачен и последователен начин, като разбира, че действията му имат влияние върху финансите и човешките ресурси.</p>

<p>Знание</p>	<p>Става сума за уменията за разпознаване на важни бизнес събития на национално и международно ниво, за четене и разбиране на информацията по икономически и финансови въпроси, образци, правила, документи и др. Същевременно, възможност за трансфер на информацията по систематичен и ефикасен начин. Да може да оценява значимостта на икономически и финансови събития (конгреси, конференции, срещи) на национално и международно ниво, както и влиянието им върху компанията.</p> <p>Много е важно да знае как да тълкува политики и директиви, както и да знае да изпълнява инструкции и процедури на компанията.</p>
<p>Компетенции</p>	<p>Административният асистент трябва да може да управлява проекти от името на вътрешни потребители и външни клиенти. Трябва да може да се адаптира към променливата среда, към променливи вътрешни и външни ситуации, като например нови технологии, софтуер и промяна в начина на работа; същевременно, трябва да може да спазва политиките и насоките на компанията.</p>

РАБОТЕН ПРОФИЛ: АДМИНИСТРАТИВЕН АСИСТЕНТ
СПЕЦИФИЧНИ СТАНДАРТИ – БЪЛГАРИЯ

СТАНДАРТ	ОПИСАНИЕ
<p>1. Ефективно изпълнение на работната функция чрез разбиране и прилагане на разпоредбите на трудовото законодателство в областта на административна помощ.</p>	
<p>УМЕНИЯ</p>	<p>Прилагане на изискванията на Кодекса на труда във връзка с работно време, почивки, отпуски и други права и отговорности на служителите в организацията.</p> <p>Идентифициране на основните характеристики на документите, свързани с трудовото законодателство – трудов договор, кандидатстване за работа, автобиография, мотивационно писмо и др.</p> <p>Използване на основните образци на документи, свързани с изпълнение на задачите на административния асистент.</p>
<p>ПОЗНАНИЯ</p>	<p>Да разбира обща правна терминология.</p> <p>Да разбира отговорностите и правата на служителите в организацията.</p>
<p>КОМПЕТЕНЦИИ</p>	<p>Ефективно планиране и организиране на изпълнението на работните задачи, свързани с прилагане на разпоредбите на трудовото законодателство в областта на административната помощ.</p> <p>Докладване на изпълнението на работните задачи, свързани с прилагане на разпоредбите на трудовото законодателство в областта на административната помощ.</p>
<p>2. Изпълнение на задачи, свързани с обработка на входящата кореспонденция и сортирането ѝ в съответните регистри.</p>	
<p>УМЕНИЯ</p>	<p>Да обработва ръчно или с компютър входящата кореспонденция – поставяне на номера, дати, описание или индикация за типа на документа.</p> <p>Координиране на писмената бизнес кореспонденция с прекия мениджър.</p> <p>Създаване на архиви на документи чрез класифициране и подреждане във файлове.</p> <p>Разпределения на входящата бизнес кореспонденция между различните звена в организацията.</p>

ПОЗНАНИЯ	<p>Разбира законовите изисквания, свързани с административните процедури по приемане, обработка и съхранение на входяща кореспонденция.</p> <p>Познава съдържанието и типовете документи, свързани с обработката и сортирането на входяща кореспонденция, които се използват в икономическата практика.</p>
КОМПЕТЕНЦИИ	<p>Комуникира по бизнес начин с външни лица и служители на организацията.</p> <p>Следи спазването на сроковете за отговор на входяща документация.</p>
<p>3. Изпълнение на задачи, свързани с обработката на изходяща кореспонденция и сортиране в съответните регистри.</p>	
УМЕНИЯ	<p>Обработва ръчно или с компютър изходящата кореспонденция – поставяне на номера и дати.</p> <p>Спазва изискванията за организация на различните типове изходяща кореспонденция.</p> <p>Спазва изискванията за организиране на изходяща кореспонденция.</p> <p>Създава архиви на бази данни с документи, като ги класифицира и подрежда в папки.</p>
ПОЗНАНИЯ	<p>Разбира законовите изисквания, свързани с административните процедури за приемане, обработка и съхраняване на изходящата кореспонденция.</p> <p>Познава съдържанието и типовете документи, свързани с обработката и сортирането на изходящата кореспонденция, които се използват в икономическата практика.</p>
КОМПЕТЕНЦИИ	<p>Организиране на изпращането на изходящата кореспонденция на съответния получател.</p> <p>Организиране на плащането на пощенските услуги и попълване на съответните отчетни документи.</p>
<p>4. Изготвяне на доклади за статуса и движението на входящата и изходяща кореспонденция.</p>	
УМЕНИЯ	<p>Попълва доклади за входящата и изходяща кореспонденция в организацията.</p> <p>Прилагане на изискванията за архивиране на писмена документация и бази данни чрез компютърна обработка.</p>
ПОЗНАНИЯ	<p>Разбиране на изискванията на законовите документи, свързани с архивирани на писмена бизнес кореспонденция.</p>

КОМПЕТЕНЦИИ	Организиране на предоставянето на информация, свързана с бизнес кореспонденция до служители, мениджъри и контролни органи чрез прилагане на съответните правила и условия.
5. Изпълнение на дейности, свързани с писмена комуникация, работа с компютър, офис оборудване и използване на интернет.	
УМЕНИЯ	Използване на телефон, факс, скенер, копирно оборудване, шредер. Прилагане на изискванията за използване, поддръжка и защита на използваното офис оборудване. Използване на текстообработваща програма, електронни таблици и програма за база данни.
ПОЗНАНИЯ	Познаване на правилата за работа с компютър и друго офис оборудване. Познаване на информационните продукти, използвани от компанията.
КОМПЕТЕНЦИИ	Организиране на интернет комуникация – получаване и изпращане на съобщения по имейл, идентифициране на информация от различни интернет страници.

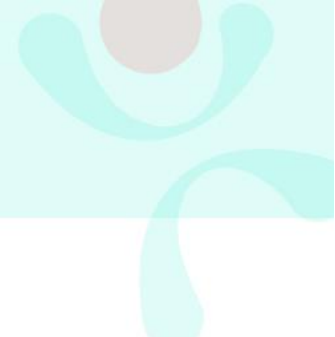
РАБОТЕН ПРОФИЛ: АДМИНИСТРАТИВЕН АСИСТЕНТ

СПЕЦИФИЧНИ СТАНДАРТИ - УНГАРИЯ

55

СТАНДАРТИ	ОПИСАНИЕ
1. ОРГАНИЗАЦИОННИ УМЕНИЯ	
Способност за организиране на срещи, управление на графика на директора, приоритизиране на задачите по важност. Управление на ежедневните административни задачи, поддържане на офис доставките за отдела.	
Умения	Може да разделя вниманието си, да се концентрира, добри организационни умения.
Знание	Знае да създава записки и планове.
Компетенции	Толерира монотонността, точна и бърза работа.
2. УПРАВЛЕНИЕ НА ИНФОРМАЦИЯ	
Управление на информация – може да приема и предава информация, знае как и за кого е предназначена всяка информация. Дава информация на потенциални клиенти по мейл/телефон.	
Умения	Вербална интелигентност – умения за комуникация и съчиняване, способност за действия в неочаквани ситуации.
Знание	Владеене на (чужди) езици, познава компанията за разпределяне на мейли/писма/информация на компетентните лица/отдели.
Компетенции	Ориентиран към клиентите подход, подкрепящо отношение.
3. УПРАВЛЕНИЕ НА ДОКУМЕНТАЦИЯ	
Управление на документи – може да използва, намира и съхранява различни документи, подготовка, писане и разбиране на различни образци, шийтове и архивиране на документи. Може да архивира файлове или документи. Може да регистрира и архивира различни документи.	
Умения	Ежедневни административни задачи, аналитични умения, добри умения за проучване.
Знание	Техники за архивиране, защита на документи, проучване на данни, текстообработка, спредшийтове, презентационен софтуер.

Компетенции	Надеждност, внимание към детайлите, последователност.
4. ПСИХИЧЕСКА НАДЕЖДНОСТ	
Толерантност към стреса и способност за работа под напрежение, спазване на крайни срокове.	
Умения	Организационни умения. Способност за приоритизиране, спазване на кратки срокове и справяне с неочаквани ситуации.
Знание	Управление на времето, самодисциплина/самоконтрол, познаване на разпоредбите за безопасност на труда.
Компетенции	Гъвкавост, спокойно отношение, толерантност към монотонността.
5. КОМПЮТЪРНИ УМЕНИЯ	
Способност за използване на компютър – операционна система, офисни програми, спредхийтове, способност за използване на интернет и мейлинг системи, създаване на папки и архивиране на файлове, електронни данни и управление на информацията.	
Умения	Познаване на различните функции, умения за намиране и записване на необходимите данни и информация.
Знание	Познаване на различни ИТ програми, обширни ИТ умения.
Компетенции	Способност да използва правилните ИТ програми самостоятелно.



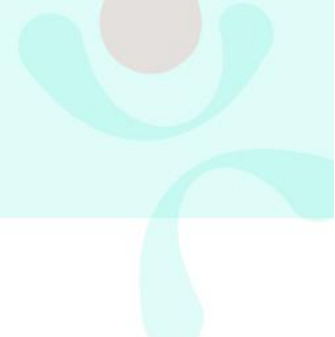
РАБОТЕН ПРОФИЛ: АДМИНИСТРАТИВЕН АСИСТЕНТ

СПЕЦИФИЧНИ СТАНДАРТИ – ГЪРЦИЯ

СТАНДАРТИ	ОПИСАНИЕ
1. ИЗПЪЛНЯВА АДМИНИСТРАТИВНИ И ОФИС СПОМАГАТЕЛНИ ДЕЙНОСТИ И ПОДКРЕПЯ ЕЖЕДНЕВНАТА РАБОТА В ОФИСА	
Умения	<p>Правилно използване на инструменти, материали, устройства и оборудване</p> <p>Умения за устна и писмена комуникация</p> <p>Управление на времето</p> <p>Организационни умения</p> <p>Активно слушане</p> <p>Аналитични и синтетични умения</p> <p>Работа в екип</p>
Знание	<p>Основно познаване на принципите на комуникацията</p> <p>Основно познаване на използването на ИТ програми</p> <p>Използване на методи и инструменти за архивиране на документи</p> <p>Основно познаване на разпоредбите за безопасност и здраве при работа</p>
Компетенции	<p>Добра памет</p> <p>Управление на информацията</p> <p>Разрешаване на проблеми</p> <p>Отговорност</p> <p>Внимание към детайла</p> <p>Социално внимание</p>
2. НОСИ ОТГОВОРНОСТ ЗА ВЪНШНИЯ ВИД НА ОФИСА	
Умения	<p>Използване на методи и инструменти за архивиране на документи</p> <p>Организационни умения</p> <p>Управление на времето</p>
Знание	<p>Основни принципи на офис организацията</p> <p>Основни правила и принципи за архивиране на документи</p>

Компетенции	Добра памет Поемане на инициатива Внимание към детайлите Естетика
3. ИЗПОЛЗВА КОМПЮТРИ И ОФИС ОБОРУДВАНЕ	
Умения	Може да спазва насоки за използване на офис оборудване Може да използва компютри и други устройства Управление на времето Организационни умения
Знание	Знае как да използва различни компютърни програми (MS Office), Знае как да използва различни офис устройства (факс, скенер, принтери и др.) и телефон/конзола
Компетенции	Решаване на проблеми Наблюдателност Добра памет Управление на информация
4. СЛЕДИ И ПРОВЕРЯВА НЕОБХОДИМИТЕ ДОСТАВКИ ЗА ФУНКЦИОНИРАНЕТО НА КОМПАНИЯТА	
Умения	Управление на времето Умения за планиране и организация Умения за устна и писмена комуникация
Знание	Познаване на всички доставки (оборудване, инструменти и материали), необходими за дейността на компанията; информира отговорния отдел в случай на липса на запаси
Компетенции	Отговорност Поемане на инициатива Добра памет Наблюдателност
6. НОСИ ОТГОВОРНОСТ ЗА АРХИВИРАНЕТО НА ПЕЧАТНА И ЕЛЕКТРОННА КОРЕСПОНДЕНЦИЯ	
Умения	Способност за използване на инструменти за архивиране Управление на времето Умения за планиране и организация

Знание	Познаване на ИТ програми Познаване на основните принципи на офис организацията Основни правила за управление на печатна и електронна кореспонденция
Компетенции	Добра памет Управление на информация



РАБОТЕН ПРОФИЛ: АДМИНИСТРАТИВЕН АСИСТЕНТ

СПЕЦИФИЧНИ СТАНДАРТИ – ИТАЛИЯ

60

СТАНДАРТИ	ОПИСАНИЕ
1. Въвеждане и архивиране на административни документи	
Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Да идентифицира административни документи – Да прилага техники за входиране и архивиране на документи – Да проверява точността на проведените операции – Да проследява документите в архиви – Да организира и управлява хартиени документи и електронни архиви
Знание	<ul style="list-style-type: none"> – Различни административни документи – Техники за входиране и архивиране на документи
Компетенции	<ul style="list-style-type: none"> – Да може да входира и архивира административни документи
2. Тълкуване и редактиране на основни счетоводни документи	
Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Да организира/управлява дейностите, свързани с общо счетоводство, провеждане на периодично въвеждане и годишно приключване – Прилагане на основното счетоводно законодателство

Знание	<ul style="list-style-type: none"> – Процедури за въвеждане на счетоводни документи – Естество и характеристики на основните счетоводни системи – Основни счетоводни разпоредби – Основни видове счетоводен софтуер
Компетенции	<ul style="list-style-type: none"> – Да може да тълкува и редактира основни счетоводни документи
3. Сътрудничество при управлението на информация и поток на комуникация с наличните технологии и инструменти	
Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Да използва ресурсите за получаване, изпращане и сортиране на вътрешна и външна комуникация. – Да прилага ръчни и компютърни методологии за регистриране, класифициране и архивиране на хартиени и/или електронни документи – Да използва подходящата модалност на комуникация за управление на вътрешни и външни контакти – Да пише обикновени имейли, съобщения, уведомления и информация за свикване на среща
Знание	<ul style="list-style-type: none"> – Основни софтуерни функционалности – Основни техники на писмената, устната и цифровата комуникация – Основна техническа терминология в сектора
Компетенции	<ul style="list-style-type: none"> – Възможност за сътрудничество при управлението на поток на информация и комуникация с наличните технологии и инструменти
4. Използване на стандартно офис оборудване	
Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Да прилага процедурите за доставка, да използва запазване и ротация на инструменти, устройства и материали

Знание	<ul style="list-style-type: none"> – Установени процедури за доставка, запазване, използване и ротация на инструменти, устройства и материали – Основни офис инструменти, устройства и материали
Компетенции	<ul style="list-style-type: none"> – Да може да работи със стандартно офис оборудване
5. Програмиране и насрочване на счетоводни дейности	
Умения	<ul style="list-style-type: none"> – Да планира работата на етапи – Да използва показатели (документи, процедури, протоколи) и инструкции за организиране на различни дейности – Да прилага методи и техники за управление на работното време – Да прилага мониторинг и процедури на проверка спрямо стандартите на компанията
Знание	<ul style="list-style-type: none"> – Основна техническа терминология на сектора – Процедури и протокол на компанията – Методи и техники за организиране на работата – Дейности от процедури за мониторинг и проверка – Процедури за мониторинг и проверка на документи
Компетенции	<ul style="list-style-type: none"> – Да може да програмира и насрочва счетоводни дейности