

НАРЕДБА № 11 ОТ 2 ЮНИ 2020 Г. ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА КВАЛИФИКАЦИЯ ПО ПРОФЕСИЯТА "ОФИС МЕНИДЖЪР"

В сила от 16.06.2020 г.

Издадена от министъра на образованието и науката

Обн. ДВ. бр.54 от 16 Юни 2020г.

Раздел I. Общи положения

Чл. 1. С тази наредба се определя държавният образователен стандарт (ДОС) за придобиването на квалификация по професията 346010 "Офис мениджър" от област на образование "Стопанско управление и администрация" и професионално направление 346 "Секретарски и административни офис дейности" съгласно Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл. 6, ал. 1 от Закона за професионалното образование и обучение.

Чл. 2. Държавният образователен стандарт за придобиването на квалификация по професията 346010 "Офис мениджър" съгласно приложението към тази наредба определя изискванията за придобиването на трета степен на професионална квалификация за специалност 3460101 "Бизнес администрация".

Чл. 3. Въз основа на ДОС по чл. 1 и рамковите програми по чл. 10, ал. 3, т. 2, 3 и 6 от Закона за професионалното образование и обучение се разработват типови учебни планове за ученици, учебни планове за лица, навършили 16 години, и учебни програми за обучението по специалностите по чл. 2.

Раздел II. Съдържание на държавния образователен стандарт

Чл. 4. (1) Държавният образователен стандарт по чл. 1 определя изискванията към кандидатите, описанието на професията, единиците резултати от ученето, изискванията към материалната база и изискванията към обучаващите.

(2) Държавният образователен стандарт за придобиване на квалификация по професията 346010 "Офис мениджър" включва общата, отрасловата и специфичната професионална подготовка с необходимите професионални компетентности, които гарантират на обучаемия възможността за упражняване на професията след завършване на обучението.

Преходни и Заключителни разпоредби

§ 1. (1) Типовите учебни планове по чл. 3, разработени въз основа на тази наредба, се прилагат от учебната 2020/2021 г. за учениците, които от тази година започват обучението си за придобиване на професионална квалификация по професията.

(2) Учениците, които са приети за обучение за придобиване на професионална квалификация по професията в системата на училищното образование до учебната 2019/2020 г. включително, се обучават и завършват обучението си по учебните планове и учебните програми, които са действали при постъпването им.

(3) Лицата, навършили 16 години, които към влизане в сила на тази наредба се обучават в квалификационен курс, завършват обучението си по учебните планове и учебните програми, по които са започнали.

§ 2. Тази наредба се издава на основание чл. 22, ал. 6 във връзка с ал. 2, т. 6 от Закона за предучилищното и училищното образование и отменя Наредба № 33 от 2012 г. за придобиване на квалификация по професията "Офис мениджър" (ДВ, бр. 15 от 2012 г.).

§ 3. Наредбата влиза в сила от деня на обнародването ѝ в "Държавен вестник".

Приложение към чл. 2

Държавен образователен стандарт за придобиване на квалификация по професията "Офис мениджър"

Професионално направление:	
346	Секретарски и административни офис дейности
Наименование на професията:	
346010	Офис мениджър

Специалности:		Степен на професионална квалификация:	Ниво по Национална квалификационна рамка (НКР):	Ниво по Европейска квалификационна рамка (ЕКР):
3460101	Бизнес администрация	Трета	4	4

1. Изисквания към кандидатите

1.1. Изисквания към кандидатите за входящо минимално образователно и/или квалификационно равнище за придобиване на степен на професионална квалификация съгласно Закона за професионалното образование и обучение (ЗПОО)

За придобиване на трета степен на професионална квалификация по професията "Офис мениджър" от Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл. 6, ал. 1 от ЗПОО (утвърден от министъра на образованието и науката със Заповед № РД-09-413 от 12.05.2003 г., посл. изм. със Заповед № РД-09-2973 от 28.11.2019 г.) изискванията за входящото минимално образователно и/или квалификационно равнище към кандидатите са:

за ученици - завършено основно образование;

за лица, навършили 16 години - придобито право за явяване на държавни зрелостни изпити или завършено средно образование.

Изискванията за входящо минимално квалификационно равнище при продължаващо професионално образование и обучение е придобита квалификация по втора степен на професионална квалификация по професия от област на образование "Стопанско управление и администрация".

Здравословното състояние на кандидата се удостоверява с медицински документ, доказващ, че професията, по която желае да се обучава, не му е противопоказна.

1.2. Валидиране на професионални знания, умения и компетентности

Придобиването на квалификация по професията "Офис мениджър" или част от нея чрез валидиране на придобити с неформално или информално учене резултати от ученето се осъществява съгласно Наредба № 2 от 2014 г. за условията и реда за валидиране на професионални знания, умения и компетентности, издадена от министъра на образованието и науката (ДВ, бр. 96 от 2014 г.).

2. Описание на професията

2.1. Трудови дейности, отговорности, личностни качества, особености на условията на труд, оборудване и инструменти, изисквания за упражняване на професията, определени в законови и подзаконови актове (здравословно състояние, правоспособност и др.)

Офис мениджърът извършва трудовата си дейност в организации от всички сфери на икономиката, като спазва всички законови и нормативни актове, касаещи конкретната дейност. Офис мениджърът обработва информационните потоци, координира и осигурява безпроблемно протичане на деловата дейност на звената в организацията или офиса. Работи и подпомага в административно отношение всички

отдели в организацията.

Офис мениджърът координира бизнес кореспонденцията на ръководителя и организацията (писма, електронна поща и други документи), като спазва приетите стандарти; осъществява електронна бизнес кореспонденция, участва във видеоконференции и уебинари; предава и получава информация по телефон, електронна поща и интернет платформи; прави копия; поддържа деловодството в изряден и удобен за употреба вид и води архив.

Офис мениджърът планира и организира своята дейност в съответствие с план-графика, проявява инициативност за подобряване на организацията и ефективността на работата в офиса. Своевременно отговаря на телефонните обаждания, дава точна и изчерпателна информация по поставените въпроси или насочва разговора към съответния отдел или специалист.

Офис мениджърът регистрира телефонните обаждания. В случай че прекият ръководител или търсеният служител отсъства, записва: дата, име, предмет на обаждането, за кого е и телефон за обратна връзка. Офис мениджърът организира работни срещи с клиенти, представители на технически служби, държавна администрация, контролни органи и други лица във връзка с дейността на организацията, като спазва деловия тон на общуване. В своята работа отговаря за спазване на изискванията на Европейския съюз (ЕС) относно Регламент за защита на личните данни (GDPR). Спазва нормите и разпоредбите, разписани в политиката по защита на личните данни на организацията и принципа на конфиденциалност при разпространението на информацията. Офис мениджърът участва в набирането на информация от страната и чужбина за областта, в която работи организацията, и запознава с нея другите служители по предварително зададени указания. Подпомага дейностите по подготовка и организация на рекламни кампании, панаири, изложения, представителни форуми и др., свързани с представянето на организацията. Организира командировки, семинари, посещения на предприятия на представители на организацията и гости от страната и чужбина.

Офис мениджърът следи за техническата изправност на офис оборудването, организира и контролира аварийните ремонти и изготвя график за планови ремонти. Офис мениджърът координира дейностите по осигуряване на канцеларски и други материали за звената в организацията. В своята работа координира дейностите, свързани с привличане, подбор и назначаване на персонал в администрацията и други звена на организацията. Организира и контролира провеждането на първоначален и периодичен инструктаж на работниците и служителите. Отговаря за финансовото отчитане на първичните счетоводни документи и др. Участва в определянето на потребностите от обучение, квалификация и преквалификация на персонала и организира това обучение. Осъществява мониторинг върху работата на работниците и служителите и прави предложения за награди и налагане на дисциплинарни мерки след съгласуване с прекия ръководител.

Офис мениджърът носи отговорност за офис организацията, координацията, кореспонденцията и телефонното обслужване на дейността на организацията. Отговаря за качествено и в срок изпълнение на поставените задачи, за опазване на поверителна фирмена информация и за спазване на вътрешните правила на

организацията. Отговаря за съблюдаването на фирмената култура и етика в съответствие с вътрешните правила на организацията.

Офис мениджърът носи финансова и материална отговорност в съответствие с българското законодателство. При работа с технически средства офис мениджърът спазва инструкциите и носи отговорност за безопасното обслужване и предотвратяване на аварии и инциденти.

Работното време на офис мениджъра е с нормална продължителност в съответствие с Кодекса на труда.

При изпълнение на дейностите си офис мениджърът демонстрира комуникативни умения за водене на преговори, умения за работа в екип, отговорност и толерантност при работа с клиентите и персонала на организацията, проявява предприемачески умения. Офис мениджърът трябва да умее да мотивира, да проявява коректност, да умее да управлява конфликти и да има организационни умения, да има умения за вземане на бързи и адекватни решения, да проявява наблюдателност, прецизност и отговорност, да спазва етичните норми. Офис мениджърът трябва да притежава обща правна култура в съответствие с българското законодателство, да бъде професионално ангажиран, самодисциплиниран, способен да приоритизира задачи, ефективен, честен, лоялен към работодателя.

2.2. Възможности за продължаване на професионалното обучение

Придобилите професионална квалификация по професията "Офис мениджър" могат да продължат обучението си по друга професия от професионално направление 346 "Секретарски и административни офис дейности", ако отговарят на условията за входящо минимално образователно равнище, регламентирано в Закона за професионалното образование и обучение (ЗПОО) и в Рамковите програми. При обучението единиците резултати от ученето по общата професионална подготовка и по отрасловата професионална подготовка се зачитат.

При продължаващото професионално обучение се организира обучение за усвояване на единиците резултати от ученето, които лицата не притежават.

Лицата, придобили професионална квалификация по професията "Офис мениджър" имат възможност за повишаване на квалификацията си посредством курсове и семинари, организирани от обучаващи институции, и др.

Лицата могат да продължат обучението си в системата на висшето образование.

2.3. Възможности за професионална реализация съгласно Националната класификация на професиите и длъжностите (НКПД - 2011) в Република България, утвърдена със Заповед № РД-01-931 от 27.12.2010 г. на министъра на труда и социалната политика, посл. изм. и доп. със Заповед № РД-01-815 от 23.12.2019 г.

Придобилите трета степен на професионална квалификация по професията "Офис мениджър" могат да постъпват на работа на длъжности, включени в единични групи 3343 Административни и изпълнителни секретари, 4120 Секретари с общи функции, 3359 Приложни специалисти в държавната администрация, н. д., 3341 "Офис мениджъри", както и други подобни, допълнени при актуализиране на НКПД.

3. Единици резултати от ученето (ЕРУ)

3.1. Списък на единиците резултати от учене (ЕРУ) и на резултатите от учене (РУ) по видове професионална подготовка

ЕРУ по обща професионална подготовка - единна за всички професии с трета степен на професионална квалификация от Списъка на професиите за професионално образование и обучение (СППОО)

ЕРУ 1. Здравословни и безопасни условия на труд (ЗБУТ)

1.1. РУ Съдейства на работодателя за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд на работното място

1.2. РУ Участва в създаването на организация за осъществяване на превантивна дейност по опазване на околната среда

1.3. РУ Участва в създаването на организация за овладяването на рискови и аварийни ситуации

ЕРУ 2. Икономика

2.1. РУ Познава основите на пазарната икономика

2.2. РУ Познава основните дейности на организацията

ЕРУ 3. Предприемачество

3.1. РУ Познава основите на предприемачеството

3.2. РУ Формира предприемаческо поведение

3.3. РУ Участва в разработването на бизнес план

ЕРУ по отраслова професионална подготовка - единна за професиите от професионално направление 346 "Секретарски и административни офис дейности"

ЕРУ 4. Използване на информационни и комуникационни технологии (ИКТ) в професионалната дейност

4.1. РУ Познава съвременните информационни и комуникационни технологии

4.2. РУ Използва различни информационни и комуникационни технологии

4.3. РУ Комуникира чрез ИКТ

4.4. РУ Работи с електронни таблици

ЕРУ 5. Организация на труда

5.1. РУ Организира процеса на работа

5.2. РУ Поема отговорност за качеството на работата си

ЕРУ 6. Комуникация и чужд език

6.1. РУ Общува ефективно в работен екип

6.2. РУ Води ефективна бизнес комуникация

6.3. РУ Ползва чужд език, свързан с професионалната дейност

ЕРУ 7. Фирмена култура и професионално развитие

7.1. РУ Прилага етични правила при общуване

7.2. РУ Съдейства за утвърждаване на фирмената култура

7.3. РУ Проявява готовност за самоусъвършенстване и надграждане на професионалната си компетентност

7.4. РУ Организира тематични обучения за персонала

ЕРУ по специфичната професионална подготовка за специалност "Бизнес администрация" - трета степен на професионална квалификация

ЕРУ 8. Осъществяване на писмена бизнес комуникация

8.1. РУ Работи с документи и международни стандарти

8.2. РУ Осъществява дейности по документооборота

ЕРУ 9. Работа с офис техника и специализирани програмни продукти

9.1. РУ Работи със съвременна офис техника

9.2. РУ Обработка информационни потоци със специализиран софтуер

ЕРУ 10. Организационна и административна работа

10.1. РУ Организира срещи и събития

10.2. РУ Организира административната дейност на организацията

ЕРУ 11. Професионално обслужване и работа с клиенти

11.1. РУ Обслужва клиенти

11.2. РУ Реализира дейности по представяне и рекламиране на организацията

3.2. Описание на единиците резултати от учене (ЕРУ)

ЕРУ по общата професионална подготовка - единна за всички професии с трета степен на професионална квалификация от СПОО

ЕРУ 1

Наименование на единицата:	Здравословни и безопасни условия на труд (ЗБУТ)
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Офис мениджър
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 1.1:	Съдейства на работодателя за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд на работното място
Знания	<ul style="list-style-type: none">• Познава разпоредбите за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд на работното място• Познава знаците и сигналите за осигуряване на ЗБУТ• Познава нормативните разпоредби, касаещи осигуряването на здравословни и безопасни условия на труд за конкретната трудова дейност и за свързаните трудови дейности• Представя информация за рисковете за здравето и безопасността при работа и свързани с нея дейности• Познава разпоредбите за провеждане на обучение и инструктаж на работещите по правилата за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд

Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Участва в прилагането на мерки за предотвратяване, намаляване и ограничаване на рисковете за здравето и безопасността при работа • Инструктира екипа, с който работи по спазване на правилата за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд (ако е приложимо) • Спазва прилагането на необходимите мерки за защита • Използва знаците и сигналите за осигуряване на ЗБУТ
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Съдейства за изпълнение на трудовите дейности при спазване нормативните разпоредби за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд • Участва в процеса за осигуряване на безопасност при работата • Изпълнява трудовата дейност при спазване на необходимите мерки за осигуряване на безопасност • Грижи се за собствената безопасност и безопасността на другите участници в трудовия процес • Организира дейностите по провеждане на първоначален, извънреден и периодичен инструктаж на работниците и служителите
Резултат от учене 1.2:	Участва в създаването на организация за осъществяване на превантивна дейност по опазване на околната среда
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава разпоредбите за опазване на околната среда • Описва основните изисквания за разделно събиране на отпадъци • Познава разпоредбите за съхранение, използване и изхвърляне на опасни продукти
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Организира сортирането/съхранението на опасни продукти и излезли от употреба материали, консумативи и други, при спазване технологията за събиране и рециклиране
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Познава възможните причини за замърсяване на околната среда и съдейства за тяхното предотвратяване
Резултат от учене 1.3:	Участва в създаването на организация за овладяването на рискови и аварийни ситуации
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава предпоставките за възникване на основните рискови и аварийни ситуации • Познава основните изисквания за осигуряване на аварийна безопасност

	<ul style="list-style-type: none"> • Познава основните стъпки за действие при аварии и аварийни ситуации • Познава видовете травми и методите за оказване на първа помощ • Познава реда за установяване, регистриране, разследване, отчитане на трудови злополуки и професионални заболявания
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Използва терминологията, свързана с аварийните ситуации • Спазва мерките за осигуряване на пожарна и аварийна безопасност • Спазва правилата за действие при аварии и аварийни ситуации • Предотвратява опасните ситуации, които могат да възникнат по време на работа • Оказва първа помощ на пострадали при трудова злополука и авария
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Познава рисковете за възникване на пожар или аварийна ситуация и съдейства за тяхното предотвратяване • Участва в овладяването на възникнал пожар и/или авария в съответствие с установените вътрешнофирмени правила за пожарна и аварийна безопасност
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Решаване на тест <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Решаване на казус по зададен сценарий
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средства 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Учебен кабинет
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <p>Владее теоретичните знания за:</p> <ul style="list-style-type: none"> • изискванията за осигуряване на безопасност и здраве при работа • превантивната дейност за опазване на околната среда • овладяването на аварийни ситуации и оказването на първа помощ на пострадали. <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Избира бързо и уверено най-адекватния тип поведение при зададената рискова ситуация • Вярно и точно определя необходимите действия за оказване на първа

ПОМОЩ

ЕРУ 2

Наименование на единицата:	Икономика
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Офис мениджър
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 2.1:	Познава основите на пазарната икономика
Знания	<ul style="list-style-type: none">• Познава общата икономическа теория - микроикономика и макроикономика• Познава общата теория на пазарната икономика• Запознат е с основните вътрешни и външни икономически рискове• Знае ролята на регулаторните органи в икономиката, в т.ч. държавни институции, неправителствени организации и др.• Познава видовете икономически субекти и тяхното потенциално общо влияние върху функционирането и пазарното представяне на организацията
Умения	<ul style="list-style-type: none">• Прилага основни методи от икономическата теория• Информира се за успешни практически примери за управление на организацията
Компетентности	<ul style="list-style-type: none">• Способен е да идентифицира успешни практически примери за управление на организацията
Резултат от учене 2.2:	Познава основните дейности на организацията

Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава основите на пазарното търсене и предлагане • Познава пазарните механизми и равновесието на пазара в общ план • Дефинира основни икономически понятия - приходи, разходи, печалба, инфлация, безработица, рентабилност
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Формулира етапите на икономическите цикли • Обяснява основни икономически понятия в контекста на дейността на организацията • Анализира организационно-административната структура, функции и задачи на организацията
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е да анализира основните икономически принципи в контекста на дейността на организацията
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Писмен изпит/тест <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Казус по зададен сценарий
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средства 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Учебен кабинет
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Владее основните теоретични знания в областта на икономиката <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вярно, точно и мотивирано определя действията за разрешаване на проблема в зададения казус/сценарий

ЕРУ 3

Наименование на единицата:	Предприемачество
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4

Наименование на професията:	Офис мениджър
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 3.1:	Познава основите на предприемачеството
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Знае същността на предприемачеството и неговите основни принципи • Знае видовете предприемачески умения
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Анализира практически примери за реализацията на успешни бизнес проекти и сформирани на печеливши предприятия • Анализира практически примери за успешно управление на дейността на организацията
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Предлага нови идеи за ефективно изпълнение на трудовите дейности
Резултат от учене 3.2:	Формира предприемаческо поведение
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Назовава характеристиките на предприемаческото поведение • Описва видовете предприемаческо поведение • Познава профила на успешния предприемач
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Демонстрира предприемчивост и инициативност в своята работа при необходимост
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Предлага решения за оптимизиране на трудовите дейности
Резултат от учене 3.3:	Участва в разработването на бизнес план
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава основните елементи, изисквания и етапи при разработване на бизнес план • Знае факторите на обкръжаващата пазарна среда
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Анализира на базово ниво възможностите за развитие на дейността на организацията спрямо основните фактори, влияещи върху осъществяването на нейната дейност

	<ul style="list-style-type: none"> • Защишава с аргументи избора на стратегия за развитие на организацията • Умее да прави маркетингови проучвания и анализи по различни въпроси
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • В състояние е да спомага дейността по изготвяне на бизнес плана съвместно с други служители, отговорни за проекта • В състояние е да прилага ефективни методи относно разпределението на финансовите средства на организацията
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Писмен изпит/тест <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Казус по зададен сценарий <p>Средство 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Изпълнение на практическа задача, свързана с разработване на бизнес план
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средства 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Учебен кабинет
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Владее основните теоретични знания в областта на предприемачеството <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вярно, точно и мотивирано определя действията за разрешаване на проблема в зададения казус/сценарий <p>За средство 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Участва в разработването на бизнес план на организацията според изискванията на предварително дефинираното задание

ЕРУ по отраслова професионална подготовка - единна за професиите от професионално направление "Секретарски и административни офис дейности"

ЕРУ 4

Наименование на единицата:	Използване на информационни и комуникационни технологии (ИКТ) в професионалната дейност
Ниво по НКР:	4

Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Офис мениджър
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 4.1:	Познава съвременните информационни и комуникационни технологии
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава съвременните информационни и комуникационни технологии, които имат приложение в трудовите му дейности • Познава основните софтуерни продукти за работа с компютър, както и такива за управление на процесите в организацията • Разбира процеса на дигитализация
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Информира се за новости в областта на ИКТ, свързани с пряката работа • Полага системни усилия за промяна на работните процеси в съответствие с изискванията на дигитализацията
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Осъществява ефективна работа с необходимите за трудовата му дейност софтуерни продукти
Резултат от учене 4.2:	Използва различни информационни и комуникационни технологии
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Знае най-често използваните ИКТ в рамките на работния процес • Познава специализираната терминология за работа с ИКТ • Запознат е със стандарти за водене на електронна бизнес кореспонденция
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Ползва програмни продукти и специализиран софтуер • Работи с документи в електронен вид • Работи с информация на компютър или по интернет • Създава документи, обединяващи текст, графики и таблици • Използва програмите от основните офис пакети и специализиран софтуер за управление на процесите в организацията • Прилага стандарти за водене на електронна бизнес кореспонденция

Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Самостоятелно работи с подходящо подбрани ИКТ съобразно спецификата на конкретната трудова дейност • Работи и се ориентира в най-широко разпространените операционни системи • Използва облачни технологии за архивиране на информацията • Използва софтуер за въвеждане и обобщаване на данни в табличен вид, свързани с осъществяването и анализа на резултатите на конкретната трудова дейност
Резултат от учене 4.3:	Комуникира чрез ИКТ
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Изброява доставчици на услугата електронна поща • Изброява софтуер за аудио- и видеоразговори • Изброява доставчици на услуги за споделяне на файлове • Обяснява принципите за онлайн пазаруване и плащане • Изброява онлайн общности (социални мрежи), създадени за обмен на знания и опит в областта на професията • Обяснява употребата на електронен подпис
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Използва електронна поща • Използва разширени функции на софтуер за аудио- и видеоразговори • Споделя файлове, спазвайки правилата на онлайн комуникацията • Използва множество електронни услуги, като пазаруване онлайн, електронно банкиране, взаимодействие с държавни институции и др. • Обменя знания и опит в онлайн общности
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Демонстрира свободно владение на ИКТ при онлайн комуникация, използване на най-широко разпространените, базисни онлайн инструменти за информация и обучение
Резултат от учене 4.4:	Работи с електронни таблици
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Обяснява основни понятия за работа с електронни таблици • Описва характеристиките на основните типове данни и операциите, които може да се извършват с тях • Дефинира основни вградени функции, работа с филтри, функции за пресмятания по зададено условие и др.

Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Въвежда данни в електронни таблици и форматира съдържанието според вида на данните • Умее да филтрира/търси/сортира данни в електронни таблици • Прилага специални видове форматиране и стилове за оформяне на таблици • Използва вградени функции и формули за извършване на изчисления • Умее да импортира/експортира данни от/във различни формати
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Демонстрира ефективно възможностите на електронните таблици • Способен е да създава списъци и база от данни
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Изпълнява работната задача, като прилага информационни и комуникационни технологии <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обосновава избора на информационни и комуникационни технологии за решаване на работната задача
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средства 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Персонален компютър или лаптоп
Критерии за оценяване:	<p>За средства 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вярно и точно изпълнява поставените задачи, като демонстрира усвоените компетентности по ИКТ

ЕРУ 5

Наименование на единицата:	Организация на труда
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Офис мениджър
Ниво по НКР:	4

Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 5.1:	Организира процеса на работа
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава детайлно структурата и йерархията на организацията, в която работи • Описва методите за нормиране на работния процес • Назовава основните нормативни документи, свързани с професията • Дефинира изискванията за планиране на необходимите ресурси
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Планира процеса на работата си • Съставя график на работните си задачи • Прилага изискванията на основните нормативни документи, свързани с професията • Обосновава необходимостта от промени в организацията на работата • Разработва план-график по предварително зададени указания от прекия ръководител за провеждане на делови срещи • Прилага системен подход в процеса на работата си • Анализира ефективността на работния процес
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • В състояние е да спомага за ефективното протичане на дейността, като насърчава комуникацията между останалите работни позиции в офиса на организацията • Изисква периодична обратна връзка в устен и писмен вид от своя пряк ръководител и останалите работни позиции, участващи пряко или косвено в работния процес
Резултат от учене 5.2:	Поема отговорност за качеството на работата си
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Назовава видовете трудови дейности, характерни за професионалната му сфера • Описва изискванията за качествено изпълнение на видовете трудови дейности • Дефинира начините за оптимална организация на трудовите дейности • Познава начините за оптимална самопроверка и самоконтрол на свършената работа според изискванията на съответните задачи и срока за тяхното изпълнение
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Спазва етичните норми на поведение

	<ul style="list-style-type: none"> • Участва в изграждането на етична работна среда • Прилага правилата на бизнес протокола при посрещане и обслужване на гости, посетители и клиенти
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Съдейства за създаване и поддържане на етична работна среда • Работи за самоусъвършенстването на своите технически, комуникационни, бизнес и други умения, свързани пряко или косвено с работния процес
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Писмен изпит/тест <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Казус по зададен сценарий
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средства 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Учебен кабинет
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дефинира основни теоретични понятия в организацията на работния процес <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дефинира основни теоретични понятия при разпределението на дейностите в работния процес

ЕРУ 6

Наименование на единицата:	Комуникация и чужд език
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Офис мениджър
Ниво по НКР:	4

Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 6.1:	Общува ефективно в работен екип
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Назовава отделните длъжности в екипа, техните взаимоотношения и йерархични връзки • Формулира идеи, мнения и предположения, като използва професионална терминология на чужд език • Познава софтуерни продукти, използвани за изготвянето на презентации
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Осъществява комуникация в работен порядък с екипа • Аргументира своята позиция чрез писмена и устна комуникация пред всички участници в трудовия процес • Представя вербално презентации, свързани с подобряване организацията на работа и работната среда в офиса на организацията
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е да създава и поддържа ефективни канали за комуникация между отделните служители, звена и дирекции в организацията • Комуникира свободно на чужд език, като проследява сложни аргументи по познати теми
Резултат от учене 6.2:	Води ефективна бизнес комуникация
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Знае етичните норми на комуникацията • Описва правилата за вербална и невербална комуникация • Назовава правилата и изискванията за писмена бизнес комуникация
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Води делова комуникация - писмена и устна • Представя необходимата информация за удовлетворяване изискванията на ръководството • Разпознава конфликтни ситуации • Съдейства за решаване на конфликтни ситуации
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е да прояви разбиране и уважение към изискванията на клиентите, като същевременно защитава интересите на организацията, в която работи

Резултат от учене 6.3:	Ползва чужд език, свързан с професионалната дейност
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава основната терминология на чужд език по професията
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Чете и разбира професионални текстове на чужд език (специализирана литература и др.) • Ползва чужд език при търсене на информация от интернет и други източници • Ползва чужд език (писмено и говоримо) при комуникация с клиенти и бизнес партньори
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Ползва един чужд език на ниво, позволяващо му да осъществява комуникация по професионални теми • Ползва ефективно специализирани онлайн и печатни издания за целите на постоянно усъвършенстване на своите комуникационни умения
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Разговори на професионални теми на чужд език
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Учебен кабинет
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Комуникира свободно на чужд език в учебна или работна среда

ЕРУ 7

Наименование на единицата:	Фирмена култура и професионална етика
Ниво по НКР	4
Ниво по ЕКР	4
Наименование на професията:	Офис мениджър
Ниво по НКР:	4

Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 7.1:	Прилага етични правила при общуване
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Назовава професионалните ценности и етичните норми в професионалната дейност • Познава протокола за общуване • Разпознава проявите на професионален стрес • Описва етичните аспекти на конкуренцията в бизнеса • Разпознава проявите на корупция като неетично и незаконно явление • Разпознава проявите на тормоз на работното място
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Спазва конфиденциалност в процеса на работа • Проявява самоконтрол за овладяване на своите настроения при комуникация с граждани и служители • Прилага различни подходи за превенция на професионалния стрес • Определя проявите на тормоз на работното място като несъвместими с етичните и правни норми • Определя проявите на корупция в професионалната си дейност във всичките ѝ форми като незаконни и неетични
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Осъзнава и спазва професионалните ценности и етичните норми в професионалната дейност • Проявява дискретност и уважение в комуникацията с клиенти и колеги, като спазва принципа на конфиденциалност • Осъзнава моралната отговорност в отношенията с клиенти, колеги и др. • Оценява ролята на лоялността - поведение, насочено към утвърждаване и подобряване на авторитета и доброто име на организацията • Своевременно търси съдействие от прекия си ръководител при възникнали етични дилеми
Резултат от учене 7.2:	Съдейства за утвърждаване на фирмената култура
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Описва значението на работата в екип • Обяснява основните фактори за ефективна работа в екип • Има познания за специфичните начини на поведение в екипа • Назовава техники за решаване на конфликти в екипа

	<ul style="list-style-type: none"> • Разпознава признаците за възникване на конфликти • Изброява елементите на фирмената култура • Формулира същността на фирмената култура • Обяснява механизма на формиране на фирмената култура
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Демонстрира адекватно поведение в екипа • Прилага техники за решаване на конфликти и вземане на решения • Прилага стратегически мерки за превенция на конфликтни ситуации • Демонстрира в професионалната си дейност качества, съответстващи на фирмените ценности • Избира правилен подход в отношенията с колеги и клиенти в съответствие с фирмените ценности • Формулира разнообразни алтернативни решения на проблемите, по които работи екипът
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Работи по надежден начин в екип, като спазва етичните правила • Осъзнава значението на фирменото облекло като ключов елемент на фирмената култура • Прилага ефективно различни подходи в професионалната си дейност за утвърждаване на фирмената идентичност
Резултат от учене 7.3:	Проявява готовност за самоусъвършенстване и надграждане на професионалната си компетентност
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава възможностите за професионално развитие
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Определя потребностите си от обучение, квалификация и преквалификация
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Осъзнава нуждата от постоянно самообучение и подобряване на работния процес • Проявява готовност и мотивация за надграждане на професионалните си знания, умения и компетентности
Резултат от учене 7.4:	Организира тематични обучения за персонала
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава възможностите за професионално развитие • Запознат е с различни мерки за насърчаване на служителите

	<ul style="list-style-type: none"> • Знае видовете дисциплинарни мерки
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Определя потребностите от обучение, квалификация и преквалификация • Организира тематични обучения • Съдейства на преподавателите в процеса на обучение на персонала • Насърчава обмена на опит между служителите • Осъществява мониторинг върху работата на служителите • Прави предложения за награди • Прави предложения за налагане на дисциплинарни мерки (при необходимост и след съгласуване с прекия ръководител)
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Прилага ефективно мерките за повишаване на знанията, уменията и компетентностите на персонала в съответствие с фирмените цели
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Решаване на тест/писмен изпит <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Решаване на казус
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средства 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Учебен кабинет
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Владее основни теоретични знания за същността на: <ul style="list-style-type: none"> - професионалната етика - видовете стрес и техники за справяне с тях - подходите при работата в екип - техниките при решаване на конфликт - предотвратяване на конфликт на интереси - превенция на корупционния риск - личностно усъвършенстване - професионално развитие <p>За средство 2:</p>

- Решава точно и вярно зададен казус по предварително дефинирани параметри

ЕРУ по специфичната професионална подготовка за специалност "Бизнес администрация" - трета степен на професионална квалификация

ЕРУ 8

Наименование на единицата:	Осъществяване на писмена бизнес комуникация
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Офис мениджър
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 8.1:	Работи с документи и международни стандарти
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Описва различните видове документи и информационни регистри • Дефинира правилата на деловата кореспонденция • Описва различните видове международни стандарти на документите и съответните реквизити • Познава основните стилови формати и форми на пунктуация в международната бизнес кореспонденция • Обяснява начина на изготвяне, обработка и съхранение на документите по класьори и регистри • Описва интеркултурните различия в бизнес комуникация
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Изготвя различни видове документи • Работи с различни видове документи • Спазва правилата за извършване на писмена бизнес комуникация • Съгласува писмената бизнес комуникация с прекия ръководител и/или други колеги

	<ul style="list-style-type: none"> • Обработка информация по телефон, електронна поща и интернет платформи • Осигурява необходимия брой копия на документи • Поддържа деловодството в изряден и удобен за ползване вид • Привежда работната документация в съответствие с нормативните изисквания
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е коректно и професионално да осъществява писмена, устна или електронна комуникация с колеги, клиенти, преки или непреки ръководители, като се съобразява с етичните норми и стандарти • Работи в екип и при необходимост под напрежение, като спазва етичните норми на поведение в организацията
Резултат от учене 8.2:	Осъществява дейности по документооборота
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Описва правилата на документооборота в организацията • Представя структурата и отделите на организацията, в която работи • Назовава информационни регистри на организацията • Познава правилата за защита на личните данни • Познава изискванията на Европейския съюз относно Регламента за защита на личните данни (GDPR)
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Прилага правилата на документооборота • Организира деловодната дейност в офиса • Разпределя документите по отдели • Работи с необходимата бързина и спазва определени срокове • Спазва изискванията на Европейския съюз относно Регламента за защита на личните данни (GDPR)
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Набира бързо текстове и правилно разполага съответните реквизити на документите • Спазва стриктно правилата за защита на личните данни и конфиденциалност при разпространението на информацията • Спазва стриктно правилата за опазването на търговската и фирмената тайна при водене на кореспонденцията • Привежда работната документация в съответствие с нормативните изисквания

Средства за оценяване:	Средство 1: <ul style="list-style-type: none"> • Практическа задача - изготвяне и регистриране на документ
Условия за провеждане на оценяването:	За средство 1: <ul style="list-style-type: none"> • Учебен кабинет и/или работно място • Персонален компютър или лаптоп
Критерии за оценяване:	За средство 1: <ul style="list-style-type: none"> • Демонстрира теоретични знания за различните видове международни документи и стандарти • Класифицира точно и вярно информацията и поставя регистрационни номера • Завежда вярно и точно документите в съответните информационни регистри • Вярно и точно изпълнява поставените задачи според изискванията, предварително определени в заданието

ЕРУ 9

Наименование на единицата:	Работа с офис техника и специализирани програмни продукти
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Офис мениджър
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 9.1:	Работи със съвременна офис техника
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Знае предназначението на офис оборудването - компютър, копирна машина, принтер, телефон, скенер и др.
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Използва офис техниката съобразно инструкциите за правилна експлоатация

	<ul style="list-style-type: none"> • Използва по предназначение офис техниката • Използва интернет за получаване и предаване на информация • Прилага изискванията за правилно съхранение на офис техниката • Участва във видеоконференции и уебинари
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Изпълнява ефективно и автономно своите трудови дейности с помощта на различни технически средства, като спазва основните правила и изисквания за безопасна работа и опазване на околната среда
Резултат от учене 9.2:	Обработка информационни потоци със специализиран софтуер
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Изброява правилата за регистриране на телефонни обаждания • Описва правилата за регистриране на входящи и изходящи документи в специализиран софтуер - електронно деловодство
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Използва специализиран програмен продукт за отразяване на входяща и изходяща бизнес кореспонденция • Създава/поддържа база с данни за лица и предприятия, доставчици, клиенти, контрагенти, спешни телефонни номера, институции • Прави отчет за извършената работа
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Работи ефективно със специализиран софтуер за обработка на данни, като спазва стриктно установените правила
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Практическа задача <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обосновава избора на офис оборудване за изпълнение на поставената задача
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средства 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Персонален компютър или лаптоп
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вярно и точно изпълнява поставената задача, свързана с ефективна работа с офис техника <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Изпълнява вярно и точно поставената задача, свързана с използването

на офис оборудване

ЕРУ 10

Наименование на единицата:	Организационна и административна работа
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Офис мениджър
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 10.1:	Организира срещи и събития
Знания	<ul style="list-style-type: none">• Знае правилата за разработване на план-график по предварително зададени указания от ръководителя• Описва правилата за водене на представителни форми на общуване - съвещания, събрания и работни срещи• Познава характерните особености на различните видове делови срещи
Умения	<ul style="list-style-type: none">• Разпространява своевременно информация за предстоящи срещи и събития до участниците в тях• Осигурява за всички участници необходимите материали и консумативи за планираните срещи и събития• Прилага правилата на бизнес протокола за посрещане и обслужване на гости, посетители и клиенти• Спазва етичните норми на комуникация при срещи и събития• Променя план-графика по указания на ръководителя• Демонстрира умения за водене на работни срещи и събития
Компетентности	<ul style="list-style-type: none">• Способен е самостоятелно в рамките на неговите компетентности или съвместно с наставник/колега да проведе успешно среща или събитие

	<ul style="list-style-type: none"> • В състояние е да прояви уважение и тактичност като излага ясно предложенията си и отговаря точно и коректно на всички поставени въпроси • В състояние е да адаптира изказа си към събеседника и да аргументира направените предложения на база на заявените нужди и очаквания на клиента
Резултат от учене 10.2:	Организира административната дейност на организацията
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава основните управленски стилове • Знае правилника за вътрешния трудов ред в организацията • Познава правилника за дейността на организацията • Описва фирмените стандарти за работа в организацията
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Прилага разпоредбите на правилника за вътрешния трудов ред в организацията • Прилага разпоредбите на правилника за дейността на организацията • Организира връзките при осъществяване на дейностите на отделите в организацията • Осъществява маркетингови наблюдения на информацията за клиенти, доставчици, конкуренти и др.
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е да оцени качеството на извършената работа в съответствие с дадените му правомощия • В състояние е да контролира спазването на процедурите, по които се осъществява документооборотът в организацията
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Изпълнява работната задача, като прилага информационни и комуникационни технологии <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обосновава избора на информационни и комуникационни технологии за решаване на работната задача
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средства 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Персонален компютър или лаптоп
Критерии за оценяване:	За средства 1 и 2:

- Вярно и точно изпълнява поставените задачи, като демонстрира усвоените компетентности по ИКТ

ЕРУ 11

Наименование на единицата:	Професионално обслужване и работа с клиенти
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Офис мениджър
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 11.1:	Обслужва клиенти
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Назовава правилата за вежливо посрещане, представяне и обслужване на клиентите на организацията • Описва моделите и техниките за презентиране на продуктите и услугите на организацията • Знае как да комуникира ефективно и целенасочено с клиентите • Обяснява различните бизнес продукти или услуги на организацията • Назовава основните характеристики и цените на бизнес услугите
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Поддържа комуникация с колегите и клиентите • Осъществява заявените от клиентите поръчки • Използва подходящ стил, език и тон в комуникацията • Използва различни техники за мотивация на персонала • Идентифицира интересите на другата страна • Слуша активно, без да прекъсва събеседника си • Задава отворени въпроси • Търси активно взаимноизгодни решения

	<ul style="list-style-type: none"> • Комуникира с клиентите, за да проучи тяхната удовлетвореност от предоставената услуга
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е да проявява ангажираност към организацията при изпълнение на своите трудови дейности • В състояние е умело и уверено да презентира продуктите и услугите на организацията, като се съобразява с предпочитанията на клиентите • В своята дейност показва ораторско майсторство при комуникация с клиенти
Резултат от учене 11.2:	Реализира дейности по представяне и рекламиране на организацията
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Описва цялостната концепция и история на организацията • Описва предлаганите продукти и услуги на организацията • Обяснява силните и слабите страни на организацията • Разбира метода на анкетното проучване в рамките на неговото ниво на компетентност
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Прилага стратегиите за реклама на организацията • Организира ефективно представяне на организацията • Използва професионални техники за работа с клиенти • Прилага невербални похвати при представянето на организацията • Прилага съответни стратегии за изследване на пазара и привличане на клиенти • Проучва мнението на потенциалните клиенти • Участва в проучването на клиентската удовлетвореност на база на анкети и други форми за обратна връзка
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Работи професионално с рекламни материали, като проявява творчество и предлага нови идеи за повишаване имиджа на организацията • Проявява креативност с цел изготвяне на убедителни и въздействащи презентации, като се съобразява с техническите изисквания, целта на срещата и вида на аудиторията • Разработва автономно или в екип анкета за проучване на мнението на потенциалните клиенти и след анализ на получените анкети предлага решения за въвеждане на новости и подобрения (при необходимост) • Може да прави анализ на търсенето и предлагането на пазара и избира най-подходящите възможности за организацията

Средства за оценяване:	Средство 1: <ul style="list-style-type: none"> • Писмен изпит/тест Средство 2: <ul style="list-style-type: none"> • Изготвя компютърни презентации на продуктите или услугите, които предоставя организацията Средство 3: <ul style="list-style-type: none"> • Практическа задача, свързана с разработване на анкета за проучване на мнението на потенциалните клиенти
Условия за провеждане на оценяването:	За средства 1, 2 и 3: <ul style="list-style-type: none"> • Учебен кабинет, оборудван с персонален компютър или лаптоп
Критерии за оценяване:	За средство 1: <ul style="list-style-type: none"> • Дефинира точно и вярно основни понятия, свързани с професионално обслужване на клиенти За средство 2: <ul style="list-style-type: none"> • Вярно и точно изпълнява поставената задача, свързана с професионално обслужване на клиенти в съответствие с предварително дефинирано задание За средство 3: <ul style="list-style-type: none"> • Изпълнява вярно и точно практическа задача, свързана с разработване на анкета за проучване на мнението на потенциалните клиенти

4. Изисквания към материалната база

4.1. Учебен кабинет

Основно оборудване на учебния кабинет за обучение по теория: работно място на всеки обучаван (работна маса и стол), работно място на обучаващия (работна маса и стол), компютър, интернет, учебна дъска, шкафове, гладка свободна стена за окачване на табла, други средства за обучение и дидактическа техника.

Основно оборудване на учебния кабинет за обучение по практика: работно място на всеки обучаван (работна маса и стол) с компютър с подходящи програмни продукти за текстообработка, електронни таблици, база данни, програмен продукт за писмена бизнес комуникация, интернет; учебна дъска; шкафове; гладка свободна стена за окачване на табла; принтер; скенер; мултимедия; телефон; работно място на обучаващия (работна маса и стол).

Учебни пособия за обучение по теория и практика: демонстрационни макети и модели; програмни продукти, първични счетоводни документи и отчетни форми, които се използват в стопанската практика, и др.

4.2. Специализирана учебна база

Специализираният кабинет е учебен кабинет, който е оборудван с необходимите офис обзавеждане и офис техника. В него трябва да има един принтер, скенер, мултимедия, телефон, устройство за разпознаване на фалшиви банкноти и за всеки обучаван работно място с компютър, интернет, изчислителна техника, подходящи програмни продукти за текстообработка, електронни таблици, база данни, деловодна програма и подходящи видеофилми. Трябва да бъдат осигурени необходимите количества образци от първични счетоводни документи и отчетни форми, които се използват в стопанската практика.

5. Изисквания към обучаващите

По учебен предмет или модул от професионалната подготовка могат да преподават лица със завършено висше образование по съответната специалност.

По учебен предмет или модул от професионалната подготовка, за който няма съответно професионално направление в Класификатора на областите на висше образование и професионалните направления, приет с Постановление № 125 от 2002 г. на Министерския съвет (ДВ, бр. 64 от 2002 г.), могат да преподават лица без висше образование и без придобита професионална квалификация "учител", ако са придобили професионална квалификация при условията и по реда на Закона за професионалното образование и обучение.

Препоръчително е на всеки три години обучаващите да преминават курс за актуализиране на професионалните знания, умения и компетентности.