**** 

**МЕТОДИЧЕСКО УКАЗАНИЕ**

**ЗА ПОДДЪРЖАНЕ И НАДГРАЖДАНЕ НА СПЕЦИФИЧНИТЕ ДИГИТАЛНИ УМЕНИЯ НА РАБОТЕЩИТЕ (ЗАЕТИ ЛИЦА) ОТ**

**ИКОНОМИЧЕСКА ДЕЙНОСТ/СЕКТОР, СЪГЛАСНО КИД-2008:**

**N79. Туристическа, агентска и операторска дейност, други дейности, свързани с пътувания и резервации**

*Съгласно Европейската рамка за дигитални умения DigComp 2.1*

# **Съдържание**

[Съдържание 2](#_Toc128592176)

[1. Въведение 3](#_Toc128592177)

[2. Цел и задачи на методическото указание 8](#_Toc128592178)

[3. Технология за поддържане, надграждане и развитие на специфичните дигитални умения 8](#_Toc128592179)

[3.1. Механизъм за текущ мониторинг на нивото на специфичните дигитални умения 9](#_Toc128592180)

[3.2. Анализ на резултатите от проведения мониторинг 11](#_Toc128592181)

[3.3. Актуализиране на унифицираните профили на дигиталните умения 13](#_Toc128592182)

[3.4. Актуализиране на програмите за неформално обучение 14](#_Toc128592183)

[3.5. Адаптиране на секторната квалификационна рамка 17](#_Toc128592184)

[4. Инструментариум за прогнозиране на специфичните дигитални умения 17](#_Toc128592185)

[5. Процедура за приемане и актуализиране на Методическото указание 19](#_Toc128592186)

6. Приложения……………………………………………………………………………………………………………………20

Фигура 1. Пример за АНКЕТНА КАРТА за изследване/мониторинг/анализ на специфични дигитални умения/компетентности……………………………………………………………………………………..11

[Фигура 2. Карта за оценка на специфичните дигитални компетентности…………………………..1](#_Toc130977996)3

[Фигура 3. Пример за учебно съдържание 1](#_Toc130977997)6

# Въведение

Методическото указание за поддържане и надграждане на дигиталните умения на работещите е създадено в изпълнение на **Дейност 7. Разработване на** **методически указания за поддържане и надграждане на дигиталните умения на работещите** в секторите, обхванати от проекта на БТПП – **BG05M9OP001-1.128 „Бъди дигитален“.**

В условията на динамично настъпващите технологични промени в автоматизацията на производствените процеси, както и бързите темпове на дигитална трансформация в сферата на производството и в сферата на услугите, изискванията към вида, спецификата и нивото на дигитални умения непрекъснато се повишават. Придобитите дигитални умения на работещите е необходимо непрекъснато да се развиват и подобряват. Това създава потребност от постоянно актуализиране и адаптиране на разработените по проекта програми за неформално обучение за надграждане и повишаване на дигиталните умения на секторно ниво.

Настоящото методическо указание описва процеса на поддържане, надграждане и развитие на специфичните дигитални умения на работещите и е практически приложимо за икономическа дейност по КИД 2008 **N79. Туристическа, агентска и операторска дейност, други дейности, свързани с пътувания и резервации,** която попада в обхвата на проектното предложение на БТПП и се основава на изведените ключови длъжности:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Икономическа дейност  по КИД 2008** | **Ключова професия/длъжност** | |
| **Код по НКПД 2011** | **Наименование** |
| **N. АДМИНИСТРАТИВНИ И СПОМАГАТЕЛНИ ДЕЙНОСТИ** | | |
| **N79. Туристическа, агентска и операторска дейност, други дейности, свързани с пътувания и резервации** | 14393004 | Управител на туристическа агенция |
| 42212007 | Служител пътническа агенция/бюро |
| 42213003 | Организатор пътувания |
| 51133001 | Аниматор |
| 51133005 | Екскурзовод |

Методическото указание е предназначено за работните екипи или техните приемници, които, след приключване на проектните дейности, ще имат задача периодично – на 1, 3 или 5 години, да изготвят аргументирани предложения за допълване на унифицирания профил за конкретната длъжност/професия, за актуализиране на програмите за неформално обучение за придобиване и развитие на специфичните дигитални умения, както и за адаптиране на секторната квалификационна рамка спрямо новите потребности от дигитални умения.

За целите на необходимото развитие и подобряване на придобитите дигитални умения на работещите, настоящото методическо указание може да се ползва от всички заинтересовани страни – държавни институции, браншови организации, работодатели и др.

Технологията за поддържане, надграждане и развитие на специфичните дигитални умения на работещите в сферата на туристическата, агентската и операторската дейност и други дейности, свързани с пътувания и резервации се основава на предварителен анализ на дефицитите и дисбалансите на специфичните дигитални умения. Анализът включва събирането и обобщаването на данни за притежаваните знания, умения и компетентности, и това, което трябва да притежават, за да заемат дадена длъжност/професия. Анализът се извършва на основата на разработените, тествани и валидирани унифицирани профили по Дейност 2 от проекта, съдържащи изискванията за изпълнение на задълженията в обхвата на длъжността/професията и тенденциите, установени в **Проучване и анализ на потребностите от дигитални умения[[1]](#footnote-1)** по Дейност 1 от проекта (Приложение 1).

В цитираният по-горе анализ се посочва, че във връзка с динамичното развитие на туристическия сектор и агресивното навлизане на новите информационно комуникационни технологии (ИКТ), пред работещите в сектора и кандидатстващите за работа, се поставят изисквания за придобиване на нови умения. В анализа е описана цифровата трансформация на икономическия сектор и произлизащите от нея бъдещи изисквания към работната сила.

Туризмът и в частност маркетингът, реализацията, дистрибуцията и промотирането на туристическия продукт, налагат изисквания за придобиване на нови умения и компетенции в ежедневната работа на персонала. Необходимостта от прилагането на иновации и иновативни практики в туризма, основно се свързва с промените в бизнес модела и взаимоотношенията между търсенето и предлагането на туристическия продукт. Дигитализацията на икономическия сектор, е в резултат от развитието на: мобилните комуникации, Интернет, нарастващите и постоянно променящи се изисквания на туристите. Туризмът, като отрасъл от икономиката, играе важна роля във всяка страна и дигитализацията и иновациите в продажбите на туристически продукти са ключов фактор за успешни продажби.

Дигитализацията в туризма се разглежда, като процес на цифровизация на традиционни информационни потоци, а също така като среда, интегрираща дигитални ресурси, услуги и специалисти, с необходимите знания и умения на равнището на технологиите на тази среда, свързани със създаването, съхранението, достъпа, използването, разпространението, сигурността и защитата на информацията.

Дигитализацията, като инструментът, който осигурява достъп до информация в глобалната мрежа води до създаване и прилагане на нови форми и стандарти в туризма.

Процесът на дигитална трансформация в туристическите предприятия, формира промени в туристическия сектор, включително използване на системи за резервация, социални медии и онлайн отзиви, както и фокусиране върху данни, репутация и виртуална реалност. Благодарение на дигитализацията предлаганите туристически услуги в сектора достигат по-бързо до потребителите.

В резултат на дигитализацията в туризма се очертават **пет основни тенденции за развитие и пет основни дигитални промени:**

*основни тенденции за развитие*

* споделяне на опита на туристите в социалните мрежи, блогове и канали за видео презентации;
* персонализация в обслужването чрез предвиждане на очакванията на потребителите;
* внедряване на специализирани софтуерни продукти;
* преминаване изцяло на виртуални плащания;
* използване на мобилни приложения.

*основни дигитални промени*

* интеграция на „Интернет на нещата“ (IoT):
* изкуствен интелект и чатботове;
* виртуална реалност (VR);
* ефиктивна употреба на анализа на големи данни за доставяне на персонализирани туристически преживявания в реално време - планиране, проучване, търсени на цени, резервиране, анулиране и обратна връзка;
* „носими технологии“.

В резултат на прилагане на дигитализацията и на нови иновации и иновативни практики в туризма, се поставят все по нови изисквания към работната сила в сектора. Работната сила в туристическата индустрия се нуждае от нови умения за успешна навигация в нетната стойност, умения да се определят възможностите за кръстосано насърчаване и кръстосани продажби, умения за намиране на ефективни комбинации от канали за дистрибуция, умения за управление на продажбите в няколко канали за дистрибуция и реализиране на печалба от този процес.

В тази светлина необходимостта от кадри със съответстващо ниво на цифрова компетентност нараства, а с това и очакванията към перманентно обучение на работещите в сектора.

От значение за бъдещо поддържане, надграждане и развитие на дигиталните умения в условията на изменяща се непрекъсната дигитализация на процесите в сектора, е осигуряването на надеждна информация за нивото на владеене на общи и специфични дигитални умения от работната сила и за развитието на дигитализацията на сектора.

Към момента такава информация се съдържа в **карта за оценка на дигиталните умения (КОДУ),** която е получена, **чрез** направено анкетно проучване за нивото на владеене на дигиталните умения по длъжности/професии от икономическия сектор.Отизготвения анализ на резултатите от проучването са установени реалните нива на владеене на общите и специфичните дигитални умения от работещите в сектора.

Непрекъснатото установяване на реалните нива на владеене на общите и специфичните дигитални умения на работната сила, е необходимо и важно за по-нататъшния процес на подготовка на работната сила в сектора.

Необходимите цифрови дигитални умения за дадена длъжност/професия се свързват с изискванията на конкретното работно място и в анализа са дефинирани, като общи и специфични дигитални умения, описани в съответствие с Европейската рамка за дигитални умения DigComp 2.1.

*Общи дигитални умения*

От анализа на данните от проведеното проучване, е установена съществена разлика между реалното и предвиденото в унифицираните профили ниво на владеене на общите дигитални умения за длъжностите/професиите **Аниматор** и **Екскурзовод**. За тези две професии работещите в икономическия сектор притежават по-високи нива на владеене в сравнение с тези предвидени в унифицираните профили. Тази разлика може да се обясни със спецификата на професиите и необходимост от наемане на работна сила с по-висока професионална квалификация.

Разликите в нивата на владеене са в следните общи дигитални умения:

За длъжност/професия **Аниматор**

* Сърфирам, търся и филтрирам данни, информация и дигитално съдържание;
* Взаимодействам чрез дигитални технологии;
* Защитавам личните си данни и използвам опциите за поверителност.

За длъжност/професия **Екскурзовод**

* Споделям чрез дигитални технологии;
* Защитавам личните си данни и използвам опциите за поверителност.

За останалите длъжности/професии от сектора, реалните и предвидените нива на владеене се доближават. Прави впечатление, че при всички длъжности/професии от икономическата дейност/сектор реалното ниво на владеене на дигиталното умение от област на компетентност **5. Решаване на проблеми**, **5.1**. **Решаване на технически проблеми**, съвпада с предвиденото ниво в унифицирания профил, което показва, че работещите в този сектор имат по-висока професионална подготовка в областта на информационната и комуникационна техника и отстраняването на възникнали технически проблеми по време на работа не ги затруднява.

*Специфични дигитални умения*

Специфичните дигитални умения за длъжностите/професиите от икономическия сектор са отнесени към сходно дигитално умение от DigComp 2.1. и са свързани с конкретни работни места с непрекъснато изменящите се дигитални условия на труд в сектора. Изискванията към специфичните дигитални умения в туристическия сектор непрекъснато повишават своята актуалност и през следващите 5 години те ще доминират, което предопределя потребността от тяхното развитие в сектора.

От анкетното проучване е установено, че за длъжностите/професиите **Управител на туристическа агенция, Служител в пътническа агенция/бюро и Организатор пътувания** няма разлика в реалнитенива на владеенена специфичните дигитални умения от тези предвидени в унифицираните профили.

Съществена разлика и то в полза на реалните нива на владеене на специфичните дигитални умения е установена за длъжностите/професиите **Аниматор и Екскурзовод.** Този факт се обяснява със изпълняване на специфични дейности - рутинно използване на готови софтуерни продукти и програми, по-специфичното използване на компютърните и информационните технологии, което изисква наемане на работна сила с по-висока квалификация.

Установяването на реалните нива на владеене на специфичните дигитални умения, тяхното анализиране и следене, е от съществено значение за насочване на вниманието към перманентна професионална квалификация на работната сила.

В заключение, от направения анализ на нивата на владеене на общи и специфични дигитални умения от работната сила в сектора, може да се направи извода, че за упражняване на професиите в тази икономическа дейност/сектор, са необходими познания по различни софтуерни продукти, цифрови канали и технологии, което изисква непрекъснато обновяване на знанията и уменията на работещите в сектора.

# Цел и задачи на методическото указание

**Целта** на методическото указание е да се осигури на секторно равнище продължаващо обучение на работещите, насочено към по-добра професионална реализация и повишена професионална подготовка на заетите чрез придобиване, надграждане и развитие на специфични дигитални умения, необходими за упражняването на конкретната им професия/длъжност в икономическата дейност/сектор **N79. Туристическа, агентска и операторска дейност, други дейности, свързани с пътувания и резервации**.

**Основна задача** на методическото указание е даосигури прилагането на единен модел за поддържане, надграждане и развитие на специфичните дигитални умения на работещите в сектора, чрез:

* механизъм за текущ мониторинг върху нивото на дигиталните умения на заетите лица в съответната икономическа дейност за установяване на дефицитите и дисбалансите, в случай че такива възникнат;
* инструментариум за прогнозиране на специфичните дигитални умения;
* актуализиране и допълване на унифицираните профили на дигиталните умения;
* актуализиране и допълване на програмите за неформално обучение за придобиване и развитие на специфичните дигитални умения за длъжностите/професиите в икономическата дейност/сектора;
* адаптиране на секторната квалификационна рамка на икономическата дейност/сектора спрямо новите потребности от дигитални умения.

# Технология за поддържане, надграждане и развитие на специфичните дигитални умения

Технологията за поддържане и надграждане на специфичните дигитални умения на работещите в икономическата дейност/сектор **N79. Туристическа, агентска и операторска дейност, други дейности, свързани с пътувания и резервации** изисква изпълнението на следните стъпки:

* разработване на механизъм за текущ мониторинг върху нивото на владеене на специфичните дигитални умения;
* изготвяне на анализ на резултатите от проведения мониторинг;
* актуализиране на унифицираните профили на дигиталните умения по ключови професии/длъжности;
* актуализиране на програмите за неформално обучение за придобиване и развитие на специфичните дигитални умения по ключови професии/длъжности;
* адаптиране на секторната квалификационна рамка за развитие на дигиталните умения по икономически сектори

## Механизъм за текущ мониторинг на нивото на владеене на специфичните дигитални умения

В основата на процеса на установяване на потребностите от развитие на дигиталните умения/компетентности е мониторингът на икономическата дейност/сектор. Чрез описанието на съществуващото състояние по отношение на дигитализацията и чрез установяване на причините, които предизвикват необходимостта от въвеждането на нови технологии, се набелязват насоките за бъдещото развитие на дигиталните умения/компетентности на работещите в сектора. При всеки следващ мониторинг е наложително да се има предвид определените в предходен етап ключови длъжности/професии, разработените за тях унифицирани профили, програмите за неформално обучение и секторни квалификационни рамки. При разработване на настоящото методическо указание е използван документът **Проучване и анализ на потребностите от дигитални умения[[2]](#footnote-2)** (Приложение 1), както и определените ключови длъжности в Дейност 1 на проект „Бъди дигитален“.

Периодично, на 1, 3 или 5 години, а при необходимост и по-често, за работещите в сектора се провежда текущ мониторинг на специфичните им дигитални умения за установяване на евентуални дефицити и дисбаланси. Като се сравнят данните от съществуващите унифицирани профили на дигиталните умения с новите резултати от проведеното проучване, трябва да се даде отговор на следните въпроси:

* Има ли специфични дигитални умения, нуждата от които да е отпадала.
* Има ли специфични дигитални умения, за които вече е необходимо по-високо ниво на владеене.
* Възникнала ли е нужда от нови специфични дигитални умения.
* Възникнали ли са нови ключови за сектора длъжности/професии.

Обект на настоящото указание не е определянето на нови ключови длъжности/професии в икономическата дейност/сектора, но ако от направения секторен анализ на дигиталните умения това се появи като необходимост, следва да се използва **Методологията за установяване състоянието и потребностите от развитие на дигитални умения по икономически сектори[[3]](#footnote-3)** (Приложение 8).

За целите на мониторинга възложителят лица съставя работен екип, ангажиран със задачата периодично да изготвя необходимите аргументирани предложения за надграждане и развитие на специфичните дигитални умения на секторно ниво, който извършва следното:

* избира **инструменти** за провеждане на мониторинга/ проучването~~;~~
* разработва необходимите **материали** за провеждане на мониторинга – анкетни карти, тестове, сценарии за интервюта и т.н.
* изготвя **план и график** на провеждане на мониторинга/ на проучването, като определя броят на анкетьорите /интервюерите/ водещите… (researchers, изследователи), броят на обхванатите в проучването, крайният срок за получаване на резултатите;
* сформира **екип**, който да провежда мониторинга /проучването – определя броя на необходимите изследователи, тяхната квалификация и опит (за оптимизиране на процеса на проучването се препоръчва да се използват същите анкетьори, които са участвали в предишни проучвания);
* подготвя екипа от изследователи – разучава подготвените материали за провеждане на мониторинга/ проучването, организира провежда **кратко обучение** на изследователите;
* определя **целевата група** от анкетирани лица и ~~на~~ начините за достъп до подходящите респонденти (препоръчва се да се анкетират същите лица, които са участвали в предишното проучване, за постигане на по-добра съпоставимост между резултатите).

При извършването на проучването за натрупване на необходимата информация може да се използва посоченият пример на анкетна карта.

**АНКЕТНА КАРТА**

**за *изследване/ мониторинг/анализ* на търсените специфични дигитални умения/ компетентности за икономическа дейност/сектор N79. Туристическа, агентска и операторска дейност, други дейности, свързани с пътувания и резервации,**

**длъжност /професия 14393004 Аниматор**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Специфични дигитални умения (***изписват се* *специфичните дигитални умения записани в унифицирания профил за длъжността/професията, които се допълват с нови на основата на експертна оценка. Установените нови специфични дигитални умения се съотнасят към областите на компетентност на DigСomp 2.1.)* | **Приложимо ли е в момента** | **Ниво на владеене на дигитални умения в момента** | | | | | **Ще бъде ли приложимо след *1, 3, 5* години** | **Необходимо ниво на владеене на дигитални умения в бъдеще** | | | | |
| **Няма потребност (=0)** | **Основно (=1/2)** | **Средно (=3/4)** | **Напреднало =5/6)** | **Високо специализирано (=7/8)** | **Няма потребност (=0)** | **Основно (=1/2)** | **Средно (=3/4)** | **Напреднало =5/6)** | **Високо специализирано (=7/8)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** |
| Работа със софтуерни продукти за изготвяне на анимационни програми. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Използва мултимедиини продукти за реклама и презентиране на анимационни програми |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Работа със специализиран софтуер за обработка на първични счетоводни и други документи ( анкети, пари в брой, чекове, ваучери, билети) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ……. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Нови дигитални умения** | | | | | | | | | | | | |
| …… |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Фигура 1. Пример за** **АНКЕТНА КАРТА за *изследване/мониторинг/анализ* на търсените общи и/или специфични дигитални умения/ компетентности**

## Анализ на резултатите от проведения мониторинг

Анализът на резултатите от проведеното проучване изисква да се направи следната оценка:

* Кои специфични дигитални компетентности, изведени при предишното проучване като необходими за упражняване на дадена ключова професия/длъжност, вече **не** се определят като необходими от респондентите.
* Кои специфични дигитални компетентности остават необходими, но респондентите посочват **различно ниво** на владеене – по-високо или по-ниско.
* За кои специфични дигитални умения **няма промяна**.
* Кои **нови** специфични дигитални компетентности, които не са включени във вече разработените унифицирани профили, респондентите посочват като необходими.

За целите на този анализ, за всяка икономическа дейност се разработва **Картата за оценка на дигиталните компетентности[[4]](#footnote-4)** (Приложение 2), включваща информация за ключовите длъжности от икономическата дейност/сектора и показващи разликата между изискваното и реалното ниво на владеене на дигиталните умения или появилите се нови умения, изведени от анализа.

**Карта за оценка**

**на специфичните дигитални компетентности   
в икономическа дейност/сектор:** **N79. Туристическа, агентска и операторска дейност, други дейности, свързани с пътувания и резервации**

Картата е разработена съгласно Европейската рамка за дигитални умения DigComp 2.1.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Код по НКПД** | **Наименование на специфичното дигиталното умение/компетенция** *(съотнася се към област на компетентност на DigComp 2.1)* | **Изисквано ниво на владеене** *(от унифицирания профил)* | **Ниво на владеене**  *(от настоящото проучване)* | **Разлика**  *(колона 3 - колона 4)* | **Вече не е приложимо** *(ако от проучването е установено, че дигитално умение от УП вече е неприложимо, то се отбелязва)* |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| 14393004 | **Длъжност/Професия: Управител на туристическа агенция** | | | | |
| **Специфични дигитални умения в унифицирания профил** | | | | | |
| **С1** | Използва цифрови канали и технологии за управление разработването на нови продукти, маркетингови и рекламни кампании и услуги. | **5** | **4** | **0** |  |
| **С2** | Управлява и контролира разходите и ефективността на използваните ресурси, чрез използване на цифрови канали и технологии | **4** | **4** | **0** |  |
| **С3** | Използва цифрови канали за уреждане на формалности около пътувания и работни срещи | **4** | **4** | **0** |  |
| **Нови специфични дигитални умения** | | | | | |
| **……..** | **………………** |  |  |  |  |
|  | **Длъжност /Професия:** | | | | |
|  | **Специфични дигитални умения в унифицирания профил** | | | | |
|  | …….. |  |  |  |  |
| **Нови специфични дигитални умения** | | | | | |
| **……….** | ………… |  |  |  |  |
|  | **Длъжност /Професия:** | | | | |
| **………….** | ……………….. |  |  |  |  |

**Фигура 2. Карта за оценка на специфичните дигитални компетентности**

Изискваните дигитални умения и техните нива на владеене са определени в унифицирания профил на съответната ключова длъжност, а посочената между тях разлика в Картата за оценка на дигиталните умения е основа за продължаващо обучение на работещите в икономическата дейност/сектора и/или за включване на нови специфични дигитални умения в унифицираните профили на ключовите длъжности.

## Актуализиране на унифицираните профили на дигиталните умения

Дейността по актуализиране на **Унифицираните профили на дигиталните умения**[[5]](#footnote-5) (Приложение 3) се предхожда от обсъждане на резултатите от анализа със заинтересованите страни – държавни институции, браншови организации, работодатели, експерти в областта на професионалното обучение и др. На тези дискусии се взема решение как да бъдат актуализирани профилите, за да отговарят на резултатите от проучването.

В зависимост от взетите при обсъжданията решения се извършва актуализацията на унифицираните профили по професии/длъжности: отпадат или се добавят нови специфични дигитални компетентности и/или се коригира целевото ниво на владеене. Възможно е към профила да се добавят нови трудови дейности или някои от тях да отпаднат, при положение, че методът на проучването е дал възможност за събиране на такава информация.

При положение, че при анализа е установена необходимост от възникването на нови ключови професии, те следва да се добавят към вече изследваните от икономическата дейност/сектора, като се започне с разработка на унифицираните профили за тях и след това се продължи по общия ред. При разработване на унифицираниje профили за новите ключови дейности могат да се използват **Изискванията към изготвянето на унифицирани профили на дигиталните умения по ключови длъжности/или професии по НКПД 2011 и по нива и области на компетентност, съгласно Европейската рамка за дигитални умения DigComp 2.1[[6]](#footnote-6)** (Приложение 9).

## Актуализиране на програмите за неформално обучение

Следващата стъпка от технологията за поддържане и надграждане на специфичните дигитални умения е актуализирането на учебното съдържание в **Програмата за неформално обучение за придобиване и развитие на специфичните дигитални умения/компетентности за икономическа дейност, съгласно КИД-2008 N79. Туристическа, агентска и операторска дейност, други дейности, свързани с пътувания и резервации**[[7]](#footnote-7) (Приложение 4)

При съставяне на учебното съдържание е необходимо да се вземат предвид дефицитите и дисбалансите в специфичните дигитални умения/компетентности, установени~~те~~ по време на проучването и обсъждането на унифицираните профили.

При актуализирането на програмите за неформално обучение може да възникнат следните ситуации:

* + Промяна на нивото на владеене на специфична дигитална компетентност.

В този случай в програмата се актуализира само графата „**Очаквани резултати от обучението: знания, умения, компетентности“** от документа **„Учебно съдържание за придобиване и развитие на специфични дигитални умения/компетентности"** за съответната длъжност/професия.

Описанието на целевото ниво на владеене на дигиталните умения трябва да бъде съобразено с Европейската рамка за дигитални умения DigСomp 2.1.

* + Допълване или премахване на специфична дигитална компетентност

Тази ситуация изисква към учебната програма да се добави или да се извади от нея определена тема или модул.

Важно условие е всяка добавена специфична дигитална компетентност да бъде съотнесена към някоя от дигиталните компетентности на Европейската рамка за дигитални умения DigСomp 2.1. Ако от изследването се очертае специфична дигитална компетентност, която не може да бъде съотнесена към някоя от дигиталните компетентности от DigСomp 2.1., тази дигитална компетентност следва да бъде съотнесено към някоя от 5-те области на компетентност, определени в DigСomp 2.1.

**УЧЕБНО СЪДЪРЖАНИЕ**

**ЗА ПРИДОБИВАНЕ И РАЗВИТИЕ НА СПЕЦИФИЧНИ ДИГИТАЛНИ УМЕНИЯ/КОМПЕТЕНТНОСТИ за професия/длъжност 51133005 Екскурзовод**

*Учебното съдържание е предназначено за неформално обучение в съответствие с областите на компетентност от Европейската рамка за дигитални умения DigComp 2.1.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **МОДУЛ, ТЕМИ** | **Очаквано ниво на владеене на дигиталното умение/компетентност** | **Очаквани резултати от обучението:**  **знания, умения, компетентности** |
| **МОДУЛ 1: Грамотност, свързана с информация и данни** | | |
| **ТЕМА1.** **Цифрови канали и технологии за**  **организиране и провеждане на пътувания, работни срещи и други.** | 4 | **Знания**   * Познава новите дигитални тенденции в туризма и технологията на виртуалната реалност– мобилни приложения. * Описва доставчици на софтуерни програми за аудио- и видио разговори и споделянето на информация. * Описва значението на социалните мрежи, създадени за обмен на знания и опит в областта на туризма. * Описва правилата и процедурите при уреждане на формалности при пътувания, работни срещи и други. * Описва възможностите на дигиталните инструменти и технологии за уреждане на формалности при пътувания, работни срещи и други. * Описва обработването на документите, с които работи туристическата агенция / бюро при уреждане на формалности около пътувания, работни срещи и други в дигитална среда.   **Умения**   * Използва различни информационни технологии за комуникация при организиране и провеждане на пътувания, работни срещи и други. * Прилага технологията на виртуалната реалност (VR) при организиране и провеждане на пътувания, работни срещи и други. * Използва разширени функции на софтуерни продукти за аудио- и видео разговори . * Прилага персонализация на обслужването чрез мобилни приложения. * Подготвя необходимите документи (програма, пътни карти, анкети, договори и др.), в дигитална среда. * Спазва правилата и процедурите при уреждане на формалностите при пътувания, работни срещи и други.   **Компетентности:**  Проявява отговорност и прецизност при осъществяване на комуникация за уреждане на формалности около пътувания и работни срещи, при установяване на пропуски или несъответствия в данните, за необходимост от допълнителни данни. |
| **ТЕМА2.Специализиран софтуер за обработка на първични счетоводни и други документи**  **(анкети, пари в брой, чекове, ваучери, билети)** | **4** | …. |
| **……..** | --- | …. |
| **Нов модул/нова тема ….** | …. | …. |

**Фигура 3. Пример за учебно съдържание**

* **Разработване на учебно съдържание за нова ключова професия**

В този случай експертите е необходимо да следват процедурата, описана в документа **Методика за разработване на програма/учебното съдържание за неформално обучение за придобиване и развитие на специфични дигитални умения/компетентности[[8]](#footnote-8)** (Приложение 5), разработена в Дейност 4 на проект „Бъди дигитален“.

## Адаптиране на секторната квалификационна рамка

## 

Адаптирането на **Секторната квалификационна рамка за развитие на дигиталните умения в икономическата дейност** **N79. Туристическа, агентска и операторска дейност, други дейности, свързани с пътувания и резервации[[9]](#footnote-9)**(Приложение 6) към актуализираните унифицирани профили на ключовите длъжности/професии е последната стъпка в процеса на поддържане и надграждане на специфичните дигитални умения/компетентности на заетите в сектора.

Резултатът е адаптирана към новите потребности секторна квалификационна рамка, която съдържа общите и специфичните дигитални умения/компетентности, обвързани с DigComp 2.1, за икономическа дейност **N79. Туристическа, агентска и операторска дейност, други дейности, свързани с пътувания и резервации.** Това са онези дигитални компетентности, които обучаемите работещи лица трябва да притежават, за да упражняват успешно професията си и да могат да отговарят на изискванията на съответната длъжност. В секторната квалификационна рамка е посочено и необходимото ниво на владеене на всяко умение. Възможно е за някои дигитални умения да се посочат повече от едно ниво на владеене, което се дължи на различната степен на сложност на възлаганите конкретни трудови задачи от работодателя.

# Инструментариум за прогнозиране на специфичните дигитални умения

**Подборът на инструментариум** за прогнозиране на специфичните дигитални умения има за цел да окомплектова разнообразен набор от подходящи инструменти, които ще помогнат за определянето на специфичните нива на дигиталните умения, необходими на заетите лица за изпълнението на трудовите задачи, за установяването на съществуващите различия между изискваните и притежаваните дигитални умения и ще бъдат основа за предприемане на подходящи действия за преодоляване на тези различия.

Проучването може да се извърши с различни инструменти, като най-често срещаните са:

* Документален метод (Desk research)
* Анкета
* Интервю
* Наблюдение
* Фокус-групова дискусия
* Експертна оценка
* Тест
* Чек-лист
* Контент-анализ
* Портфолио
* Инструменти за 360 градуса обратна връзка
* Експертна оценка
* Метод „Делфи“.

Работните екипи, ангажирани със задачата периодично да изготвят необходимите аргументирани предложения за надграждане и развитие на специфичните дигитални умения на секторно ниво, за всеки етап от изпълнението на методическите указания определят кои от посочените инструменти да бъдат приложени. Методът на проучване трябва да бъде подбран внимателно, за да може да изведе разликите между необходимите специфични дигитални умения и техните нива на владеене в момента в сравнение с установени нужди при последното проучване.

Инструментите „Документален метод (Desk research)“ и „Анкета“ са приложими за всички стъпки на изпълнение на методиката. Тяхното подробно представяне е разработено в **Методология за установяване състоянието и потребностите от развитие на дигитални умения по икономически сектори[[10]](#footnote-10)**Приложение 7).

Останалите инструменти са изборни и методологическите указания за тях може да бъдат намерени в документа **Изисквания за разработване на инструменти за оценка на дигитални умения[[11]](#footnote-11)** (Приложение 8).

Допустимо е да бъдат използвани само инструментите „Документален метод (Desk research)“ и „Анкета“, без изборни, ако това отговаря на поставените в съответния етап цели. Работните групи могат по тяхна преценка да добавят и други инструменти в зависимост от тенденциите и развитието на икономическата дейност/сектор **N79. Туристическа, агентска и операторска дейност, други дейности, свързани с пътувания и резервации** , както и от бъдещите нужди, включително на ниво отделно предприятие.

Към всеки избран инструмент е необходимо да се разработят **съответните материали** – анкетни карти, тестове, сценарии за интервюта и фокус групи, планове за наблюдение, бланки за чек-лист и т.н.

**Експертите**, които ще извършват подбора на инструментариум, трябва да отговарят на следните изисквания:

* експертиза в използването на качествени и количествени изследвания; познаване пазара на труда, длъжностите/професиите и дигиталните умения/ компетентности, изисквани в икономическа дейност/сектор **N79. Туристическа, агентска и операторска дейност, други дейности, свързани с пътувания и резервации**
* опит в съставянето и анализа на статистически данни и инструменти.

Необходимо е прецизиране при определянето на **целевата група** от анкетирани лица. Обсъждат се и се дефинират **подходите и начините за достъп** до подходящи респонденти.

Обективността на получените прогнози е свързана с осигуряването на **представителност на извадката**, върху която ще се провежда проучването и следващото прогнозиране.

# Процедура за приемане и актуализиране на Методическото указание

Настоящото Методическо указание може да бъде прието с протокол или друг подходящ документ от две или повече от заинтересовани страни, които имат отношение към работещите в икономическа дейност/сектор **N79. Туристическа, агентска и операторска дейност, други дейности, свързани с пътувания и резервации** Българска търговско-промишлена палата (БТПП), Асоциация на индустриалния капитал в България (АИКБ), Българска Стопанска Камара (БСК), Конфедерация на работодателите и индустриалците в България (АИКБ), Конфедерацията на независимите синдикати в България (КНСБ), Конфедерацията на труда „Подкрепа“ (КТ Подкрепа), Министерството на труда и социалната политика (МТСП) и Национална агенция за професионално образование и обучение (НАПОО).

В зависимост от приетите стратегически документи за развитие на икономиката на Р България или въведени нови технологии **Методическото указание за поддържане и надграждане на специфичните дигитални умения на работещите в икономическа дейност/сектор N79. Туристическа, агентска и операторска дейност, други дейности, свързани с пътувания и резервации** се актуализира на 1, 3 или 5 години.

# Приложения

**Приложение 1:** Проучване и анализ на потребностите от дигитални умения, <https://www.bcci.bg/bulgarian/projects/BeDigital/analysisBeDigital.html>

**Приложение 2:** Карта за оценка на дигиталните умения (КОДУ) за икономическа дейност **N79. Туристическа, агентска и операторска дейност, други дейности, свързани с пътувания и резервации,** <https://www.bcci.bg/bulgarian/projects/BeDigital/analysisBeDigital.html>

**Приложение 3:** Унифицирани профили по професии/длъжности за икономическа дейност/сектор, **N79. Туристическа, агентска и операторска дейност, други дейности, свързани с пътувания и резервации.**

<https://www.bcci.bg/bulgarian/projects/BeDigital/analysisBeDigital.html>

**Приложение 4:** Програми за неформално обучение по професии/длъжности за икономическа дейност/сектор **N79. Туристическа, агентска и операторска дейност, други дейности, свързани с пътувания и резервации,** <https://www.bcci.bg/bulgarian/projects/BeDigital/analysisBeDigital.html>

**Приложение 5:** Методика за разработване на програма/учебното съдържание за неформално обучение за придобиване и развитие на специфични дигитални умения/компетентности, <https://www.bcci.bg/bulgarian/projects/BeDigital/analysisBeDigital.html>

**Приложение 6:** Секторна квалификационна рамка – икономическа дейност/сектор **N79. Туристическа, агентска и операторска дейност, други дейности, свързани с пътувания и резервации,**  <https://www.bcci.bg/bulgarian/projects/BeDigital/analysisBeDigital.html>

**Приложение 7:** Методология за установяване състоянието и потребностите от развитие на дигитални умения по икономически сектори, <https://mlsp.government.bg/proekt-bg05m9op001-1127-0001-razvitie-na-digitalnite-umeniya-komponent-1>

**Приложение 8:** Изисквания за разработване на инструменти за оценка на дигитални умения, <https://mlsp.government.bg/proekt-bg05m9op001-1127-0001-razvitie-na-digitalnite-umeniya-komponent-1>

**Приложение 9:** Изискванията към изготвянето на унифицирани профили на дигиталните умения по ключови длъжности/или професии по НКПД 2011 и по нива и области на компетентност, съгласно Европейската рамка за дигитални умения DigComp2.1, <https://mlsp.government.bg/proekt-bg05m9op001-1127-0001-razvitie-na-digitalnite-umeniya-komponent-1>

1. <https://www.bcci.bg/bulgarian/projects/BeDigital/analysisBeDigital.html> [↑](#footnote-ref-1)
2. <https://www.bcci.bg/bulgarian/projects/BeDigital/analysisBeDigital.html> [↑](#footnote-ref-2)
3. <https://mlsp.government.bg/proekt-bg05m9op001-1127-0001-razvitie-na-digitalnite-umeniya-komponent-1> [↑](#footnote-ref-3)
4. <https://www.bcci.bg/bulgarian/projects/BeDigital/analysisBeDigital.html> [↑](#footnote-ref-4)
5. <https://www.bcci.bg/bulgarian/projects/BeDigital/analysisBeDigital.html> [↑](#footnote-ref-5)
6. <https://mlsp.government.bg/proekt-bg05m9op001-1127-0001-razvitie-na-digitalnite-umeniya-komponent-1> [↑](#footnote-ref-6)
7. <https://www.bcci.bg/bulgarian/projects/BeDigital/analysisBeDigital.html> [↑](#footnote-ref-7)
8. <https://www.bcci.bg/bulgarian/projects/BeDigital/analysisBeDigital.html> [↑](#footnote-ref-8)
9. <https://www.bcci.bg/bulgarian/projects/BeDigital/analysisBeDigital.html> [↑](#footnote-ref-9)
10. <https://mlsp.government.bg/proekt-bg05m9op001-1127-0001-razvitie-na-digitalnite-umeniya-komponent-1> [↑](#footnote-ref-10)
11. <https://mlsp.government.bg/proekt-bg05m9op001-1127-0001-razvitie-na-digitalnite-umeniya-komponent-1> [↑](#footnote-ref-11)