

НАРЕДБА № 29 от 09.01.2012 г. за придобиване на квалификация по професията „Сътрудник в бизнес услуги“

Обн. - ДВ, бр. 15 от 21.02.2012 г., в сила от 21.02.2012 г.

Издадена от министъра на образованието, младежта и науката

Раздел I

Общи положения

Чл. 1. С тази наредба се определя Държавното образователно изискване (ДОИ) за придобиването на квалификация по професията 345040 „Сътрудник в бизнес услуги“ от област на образование „Стопанско управление и администрация“ и професионално направление 345 „Администрация и управление“ съгласно Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл. 6, ал. 1 от Закона за професионалното образование и обучение.

Чл. 2. Държавното образователно изискване за придобиването на квалификация по професията 345040 „Сътрудник в бизнес услуги“ съгласно приложението към тази наредба определя изискванията за придобиването на втора степен на професионална квалификация за специалността 3450401 „Бизнес услуги“.

Чл. 3. Въз основа на ДОИ по чл. 1 и рамковите програми по чл. 10, ал. 3, т. 2 и 3 от Закона за професионалното образование и обучение се разработват учебни планове и учебни програми за обучението по специалността по чл. 2.

Раздел II

Съдържание на Държавното образователно изискване

Чл. 4. (1) С ДОИ по чл. 1 се определят професионалните компетенции в края на обучението по професията, които гарантират на обучаемия възможност за упражняване на професията 345040 „Сътрудник в бизнес услуги“.

(2) Държавното образователно изискване за придобиването на квалификация по професията „Сътрудник в бизнес услуги“ определя общата, отрасловата и специфичната задължителна професионална подготовка за професията, както и задължителната чуждоезикова подготовка по професията и избираемата подготовка.

(3) Съдържанието на всеки вид задължителна професионална подготовка по ал. 2 включва:

1. необходимите професионални компетенции (знания, умения и професионално-личностни качества);

2. тематичните области, от които се формира съдържанието на учебните предмети/модули.

Чл. 5. С ДОИ по чл. 1 се определят и входящото минимално образователно равнище, описанието на професията, целите на обучението, резултатите от ученето, изискванията към материалната база и изискванията към обучаващите.

Преходни и заключителни разпоредби

§ 1. Учебните планове и учебните програми за обучение по професията, действащи към влизане в сила на тази наредба, се прилагат до разработването и утвърждаването на учебните планове и учебните програми по чл. 3.

§ 2. Тази наредба се издава на основание чл. 17, т. 3 във връзка с чл. 16, т. 7 от Закона за народната просвета и отменя Наредба № 8 от 2007 г. за придобиване на квалификация по професия „Сътрудник в бизнес услуги“ (ДВ, бр. 11 от 2008 г.).

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

Министър: Сергей Игнатов

Приложение към чл. 2
Държавно образователно изискване за придобиване на квалификация
по професията „Сътрудник в бизнес услуги“

| | | |
|-----------------------------|----------------------------|---------------------------------------|
| Професионално направление: | | |
| 345 | Администрация и управление | |
| Наименование на професията: | | |
| 345040 | Сътрудник в бизнес услуги | |
| Специалност: | | Степен на професионална квалификация: |
| 3450401 | Бизнес услуги | Втора |

1. Входни характеристики

1.1. Изисквания за входящо минимално образователно равнище за ученици и за лица, навършили 16 години

За придобиване на втора степен на професионална квалификация по професията „Сътрудник в бизнес услуги“ от Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл. 6, ал. 1 ЗПОО (утвърден от министъра на образованието, младежта и науката със Заповед № РД-09-413 от 12.05.2003 г., изм. и доп. със Заповед № РД-09-04 от 8.01.2004 г., Заповед № РД-09-34 от 22.01.2004 г., Заповед № РД-09-255 от 9.04.2004 г., Заповед № РД-09-274 от 18.02.2005 г., Заповед № РД-09-1690 от 29.09.2006 г., Заповед № РД-09-828 от 29.06.2007 г., Заповед № РД-09-1891 от 30.11.2007 г., Заповед № РД-09-298 от 19.02.2009 г., Заповед № РД-09-1803 от 29.10.2009 г., Заповед № РД-09-621 от 18.05.2010 г., Заповед № РД-09-1728 от 1.12.2010 г., Заповед № РД-09-748 от 13.06.2011 г. и Заповед № РД-09-1805 от 9.12.2011 г.) входящото минимално образователно равнище е:

- за ученици - завършено основно образование или завършен клас от средното образование при срок на обучението до 4 години (рамкова програма Б) или завършено основно образование при срок на обучението 4 години (рамкова програма В);

- за лица, навършили 16 години - завършен клас от средното образование или завършено средно образование при срок на обучението 1 година (рамкова програма Б) или завършено основно образование при срок на обучението 4 години (рамкова програма В).

1.2. Изисквания за входящо квалификационно равнище или професионален опит

За обучение по професията „Сътрудник в бизнес услуги“ с придобиване на втора степен на професионална квалификация не се изисква предишна професионална квалификация или професионален опит по други сродни професии.

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.)

Сътрудникът в бизнес услуги извиква работници и служители при ръководителя и приема външни посетители по установения ред. Той координира информационния поток между ръководството и персонала и осъществява контрол на други работещи, когато това е предвидено във вътрешни правила или длъжностната му характеристика. Организира и поддържа списък със срещите на ръководителя, подготвя пътувания на ръководителите, служителите и работниците във фирмата. Осъществява организацията по подготовка на работни срещи и посещения във фирмата, като осигурява подготовка на зала, необходимите материали и техника. Уведомява участниците за времето, мястото, дневния ред и т.н.

Сътрудникът в бизнес услуги създава и поддържа електронни и хартиени каталози на клиенти, доставчици, бизнес партньори и др. Осъществява контакти с потенциални клиенти и предлага подробна информация за фирмените услуги и продукти. Дава точна и изчерпателна информация по поставените въпроси от клиенти и бизнес партньори или ги насочва към съответен отдел или служител във фирмата, ако не са в неговата компетентност. Събира данни за реализацията на продукти и услуги на фирмата, както и данни за други фирми, икономически сектори и на национално равнище.

Сътрудникът в бизнес услуги оформя писма, уведомителни документи, поръчки, проспекти, оферти, ценови листи, фактури, договори, споразумения и други документи и участва в работата, свързана с изпълнението им. Обработва кореспонденцията от и за страната и чужбина. Подготвя периодични, специални и текущи аналитични справки и отчети. Извършва отпечатване на нови копия, оформление, подвързване, прошнуроване и подреждане на технически и финансови документи. Попълва транспортни, търговски, финансови и паричнообменни документи.

Сътрудникът в бизнес услуги трябва да може да работи с офис техниката, с която разполага фирмата, необходима му за изпълнение на професионалните му задължения, в т.ч. телефон, факс, компютър, скенер, принтер и др. Поддържа списък с необходимите офис консумативи и отговаря за своевременното им осигуряване, в т.ч. копирна хартия, тонер за факсове и принтери, канцеларски материали, папки, класьори и др. Осъществява контакти със сервизни фирми за ремонт и профилактика на машини и съоръжения, с които се извършват бизнес услугите.

Отговаря за качествено и в срок изпълнение на поставените му задачи. Не предоставя информация, разпространяването на която би могло да навреди на работодателя, освен в случай на изрично разпореждане от работодателя. Носи отговорност за опазване на фирмени тайни и за спазване на технологичната дисциплина и вътрешния ред. Изпълнява самостоятелно или в екип всички други допълнително възложени задачи от прекия си ръководител, които не противоречат на трудовото законодателство. Отговаря за безопасността на труда съгласно проведения му инструктаж в дружеството.

Сътрудникът в бизнес услуги трябва да има личностни качества, като: умения за работа в екип, инициативност, прецизност, наблюдателност, точност, коректност, отговорност, умения за спазване на морално-етични норми на поведение, комуникативни способности, организираност, лоялност, и да не е конфликтна личност.

2.2. Възможности за продължаване на професионалното обучение

Придобилите втора степен на професионална квалификация по професията „Сътрудник в бизнес услуги“ могат да се включат в продължаващо професионално обучение за придобиване на квалификация по професии от професионално направление „Администрация и управление“, като обучението по общата задължителна професионална подготовка, единна за всички професионални направления от съответната област на образование, и отрасловата задължителна професионална, единна за всички професии в професионалното направление, се зачита.

Лицата, придобили професионална квалификация по професията „Сътрудник в бизнес услуги“, имат възможности за повишаване на квалификацията си в курсове и семинари, организирани от професионални гимназии, центрове за професионално обучение, браншови или професионални организации и др.

2.3. Възможности за професионална реализация съгласно Националната класификация на професиите и длъжностите (НКПД - 2011), утвърдена със Заповед № РД-01-931 от 27.12.2010 г. на министъра на труда и социалната политика, изм. и доп. със заповеди № РД-01-204 от 28.02.2011 г., РД-01-426 от 30.05.2011 г. и РД-01-529 от 30.06.2011 г.

Придобилите втора степен на професионална квалификация по професия „Сътрудник в бизнес услуги“ могат да постъпват на работа на длъжности в рамките на единична група 3339 Посредници в бизнес услугите, н.д., както и на други длъжности, допълнени при актуализиране на НКПД.

3. Цели на обучението

3.1. Цели на обучението по общата задължителна професионална подготовка - единна за всички професионални направления

След завършване на обучението по професията обучаваният трябва да:

- изброява правилата за здравословни и безопасни условия на труд;
- прилага изискванията за опазване на околната среда;
- търси правата и спазва задълженията си като участник в трудовия процес съгласно Кодекса на труда; разбира договорните отношения между работодател и работник;
- формулира коректно и точно проблеми, задава въпроси, прави отчет за извършената работа, установява и поддържа делови отношения с клиенти и доставчици;
- познава стопанското устройство на страната, разбира съществуващите икономически отношения, процеси и явления и прави изводи за факторите, които ги поражда;
- разбира своята роля в дейността на фирмата, съзнава необходимостта от повишаване на квалификацията си;
- въвежда, създава, обработва и намира информация с помощта на компютър;
- попълва бланки, съставя протоколи, изготвя справки, автобиографии, молба и др.;
- умее да работи с офис техника, в т.ч.: телефон, телефонна централа, факс, компютър, скенер, копирна машина и др.;
- умее да работи в екип;
- справя се със задачи на работното място, като осъществява комуникация на чужд език.

3.2. Цели на обучението по отрасловата задължителна професионална подготовка, единна за всички професии от професионално направление „Администрация и управление“

След завършване на обучението по професията обучаваният трябва да:

- познава организационната структура на дружеството и дейността на своите колеги;
- обработва работната счетоводна, статистическа и финансова документация;
- умее да изготвя различни материали, необходими за предоставянето на бизнес услуги;
- умее да представя количествени и качествени данни чрез графики, таблици и презентации;
- притежава знания и умения за проучване на потребителското търсене чрез установяване на контакт с клиентите;
- спазва етични норми на поведение при общуването си с колеги и с клиенти;
- използва стандартизирани и унифицирани счетоводни и финансови документи;
- познава формите, принципите и методите, свързани с правилното съставяне на първични счетоводни документи;
- спазва принципите за попълване на платежните документи;
- познава формите, свързани с преводи към различни клиенти и доставчици;
- спазва изискванията за документирание на извършените стопански операции;
- умее да изготвя справки и декларациите;
- притежава знания и умения за планиране и отчетност на извършената работа, за създаване на работни приоритети;

- изпълнява възложените от ръководителя задачи с изключение на тези, които противоречат на законодателството.

3.3. Цели на обучението по специфичната за професията „Сътрудник в бизнес услуги“ задължителна професионална подготовка

След завършване на обучението по професията обучаваният трябва да:

- познава и разбира процеса на делегиране на пълномощия и спазва правилата за работа в съответната организационна единица;
- познава етапите на процеса на кредитиране на предприятията и видовете кредити;
- умее да различава и разбира финансовите документи на предприятието - баланс, отчет на приходите и разходите;
- познава и дефинира елементите на обкръжаващата бизнес среда на предприятието, както и взаимовръзката между бизнес средата и дейността на предприятието;
- познава основните видове организационно-управленски структури;
- разбира и прилага процесно-ориентирания подход в бизнеса;
- разпознава етапите на процеса на бизнес комуникации;
- работи с информационните системи, намиращи приложение в предоставянето на бизнес услуги;
- прилага принципите за осъществяване на ефективна комуникация;
- събира, обработва и съхранява информация за клиенти, доставчици и бизнес партньори;
- събира и обобщава данни при проучване на потребностите от различни стоки и услуги на пазара;
- разбира основните бизнес процеси (производство, логистика, продажби, сервизно обслужване и т.н.), както и спомагателните бизнес процеси (управление на инфраструктурата на предприятието, управление на човешките ресурси, управление на финансите, управление на технологиите, управление на собствеността, управление на организационното знание и промяната);
- организира дейностите и бизнес процесите, свързани с основната дейност на фирмата, които са от неговата компетенция.

4. Резултати от ученето

| Компетенции | Резултати от ученето Обучаваният трябва да: |
|--|--|
| Общи за професията „Сътрудник в бизнес услуги“ | |
| Участие в дейността на предприятието при спазване на правилата за безопасни условия на труд и трудовоправните норми | |
| 1. Спазва правилата за здравословни и безопасни условия на труд и опазва околната среда при изпълнение на служебните си задължения | 1.1. Спазва инструкциите за здравословни и безопасни условия на труд 1.2. Спазва инструкциите за правилна и безопасна работа с офис техниката 1.3. Спазва лична хигиена и хигиена на работното място и технологичното оборудване в съответствие със санитарно-хигиенните изисквания 1.4. Спазва правилата за пожарна и аварийна безопасност и използва по предназначение средствата за противопожарна защита (пожарогасител, кофопомпа и др.) 1.5. Предприема действия за оказване на долекарска помощ |

| Компетенции | Резултати от ученето Обучаваният трябва да: |
|---|--|
| | при пожар или друга извънредна ситуация 1.6. Спазва изискванията за опазване на околната среда от замърсяване |
| 2. Спазва изискванията за правилна експлоатация на оборудването и офис техниката, с които работи | 2.1. Използва офис техника съобразно инструкциите за правилна експлоатация 2.2. Работи с оборудването и офис техниката в съответствие с основните правила за безопасна работа, не замърсява околната среда 2.3. Прилага изискванията за правилно съхранение на офис техниката, с която работи |
| 3. Познава правата и задълженията на сътрудник в бизнес услуги и умее да работи в екип | 3.1. Дефинира основните бизнес и маркетингови понятия 3.2. Описва стопанското управление на страната 3.3. Идентифицира мястото и ролята на домакинствата, фирмите, държавата и външния сектор в пазарния механизъм по сектори и на национално ниво 3.4. Изрежда общите принципи на трудовото законодателство, правата и задълженията на участниците в трудовия процес, договорните отношения между работник и работодател 3.5. Изпълнява отговорно своите професионални задължения и прави отчет за извършената работа 3.6. Спазва йерархичните принципи за комуникация в екипа 3.7. Разграничава и степенува по важност задачите, поставени от прекия ръководител и/или други колеги 3.8. Оказва съдействие на членовете на екипа при изпълнение на задачите |
| Използване на информационни и комуникационни технологии в трудовата дейност | |
| 4. Изпълнява дейности с помощта на информационни и комуникационни технически средства и умее да работи с офис техника | 4.1. Работи с офис техника – компютър, телефон, факс, скенер, копирна машина, уред за унищожаване на документи, мултимедия 4.2. Попълва бланки; изготвя справки; съставя протоколи, отчети и други с помощта на компютър 4.3. Въвежда, съхранява и намира информация в персонален компютър или интернет 4.4. Създава документи, обединяващи текст, графики и таблици 4.5. Подготвя, изпраща, получава и съхранява писма, получени по електронната поща 4.6. Използва телефон и телефонна централа, изпраща факс, сканира, копира и унищожава документи 4.7. Води разговори и кореспонденция чрез различни комуникационни средства 4.8. Изготвя електронни презентации с помощта на |

| Компетенции | Резултати от ученето Обучаваният трябва да: |
|--|--|
| | компютър 4.9. Обработка растерни и векторни графики с помощта на компютър |
| Специфични за специалност 3450401 „Бизнес услуги“ | |
| Събиране, обработване и подготовка на необходими материали за предоставяне на бизнес услуги | |
| 5. Проучва търсенето и предлагането на бизнес услуги | 5.1. Обработка данни от социологически и статистически проучвания 5.2. Различава видовете проучвания на пазара 5.3. Обяснява основните икономически закони за търсенето и предлагането 5.4. Проучва потребностите от различни стоки и услуги на пазара и обобщава необходимата информация за анализ на пазара 5.5. Анализира търсенето и предлагането и избира най-подходящите възможности за фирмата 5.6. Проучва потенциалната пазарна ниша на фирмата, за която работи |
| 6. Участва в провеждане на пазарни проучвания | 6.1. Изброява правилата за провеждане на пазарно проучване с клиенти на фирмата 6.2. Провежда устно или писмено анкета с клиентите на фирмата 6.3. Набира и обработва данните от анкетните карти, обобщава резултатите и предоставя информацията на ръководството на фирмата |
| 7. Подготвя периодични, специални и текущи аналитични справки, отчети и презентации, необходими за предоставянето на бизнес услуги | 7.1. Събира и систематизира информация от медии и интернет за различни видове пазари, продукти и услуги 7.2. Използва различни математически операции за обработка на числови данни 7.3. Събира и обработва данни от социологически и статистически проучвания 7.4. Използва условните означения и представя събраните данни в табличен и графичен вид. Тълкува графики и таблици 7.5. Следи за изрядността на детайлите до завършване на справката, отчета, доклада 7.6. Изготвя компютърни презентации на продуктите и услугите, които предоставя фирмата |
| Работа с клиенти и комуникативност | |
| 8. Обслужва клиенти при предоставяне на бизнес услуги | 8.1. Посреща вежливо и адекватно контактува с клиентите на дружеството 8.2. Предоставя информация и презентира продуктите и |

| Компетенции | Резултати от ученето Обучаваният трябва да: |
|---|---|
| | услугите на дружеството 8.3. Осъществява заявените от клиентите поръчки 8.4. Изброява бизнес услугите, които предлага фирмата 8.5. Изрежда цените на предоставяните бизнес услуги 8.6. Описва основните характеристики на бизнес услугите |
| 9. Осъществява ефективни комуникации с клиенти и колеги | 9.1. Комуникира систематизирано, сбито и целенасочено 9.2. Притежава добра устна и писмена култура 9.3. Използва подходящ стил, език и тон в комуникацията 9.4. Спазва установените изисквания за водене на бизнес кореспонденция 9.5. Поддържа добра работна комуникация с колегите си |

5. Изисквания към материалната база

5.1. 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, платно за прожектиране, 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), компютър, подходящи програмни продукти за текстообработка, електронни таблици, база данни, интернет, учебна дъска, шкафове, гладка свободна стена за окачване на табла, платно за прожектиране, принтер, скенер, мултимедия, телефон, факс, работно място на обучаващия (работна маса и стол).

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

5.2. Специализирана учебна база

Специализираният кабинет е учебен кабинет, който е оборудван с необходимите офис обзавеждане и офис техника. В него е необходимо да има принтер, скенер, мултимедия, телефон, факс и за всеки обучаван - работно място с компютър, интернет, изчислителна техника, подходящи програмни продукти за текстообработка, електронни таблици, база данни, програмни продукти за работна заплата, програмни продукти, разпространявани от държавната администрация, и подходящи видеофилми. Трябва да бъдат осигурени необходимите количества образци от първични счетоводни документи, регистри и отчетни форми, които се използват в стопанската практика.

6. Изисквания към обучаващите

Обучаващите по теория и практика на професията трябва да притежават образователно-квалификационна степен „бакалавър" или „магистър" по специалности от област на висше образование „Социални, стопански и правни науки", професионално направление „Икономика".

Препоръчително е на всеки три години обучаващите да преминават курс за усъвършенстване на професионалната квалификация.