



**Насоки за разработване на
курсове по професионално
обучение, предназначени за
доставчици на образователни
услуги / работодатели /
работещи в областта на AAL
професиите**

e-Jobs-Observatory.eu



Съдържание

1. Относно този документ	4
1.1 Основание за създаването му	4
1.2 Относно отделните глави от насоките.....	5
1.2.1 Секторът на AAL професиите	5
1.2.2 Европейски референтни рамки	5
1.2.3 Фактори за успех при обучения по AAL професии	5
1.2.4 Работни професионални профили в областта на AAL	5
1.3 Целеви групи.....	5
2. Секторът на AAL професиите	6
2.1 Състояние.....	6
2.2 Нужди на пазара.....	9
2.3 Ролята на професионалното обучение.....	10
3. Европейски референтни рамки	11
3.1 Необходимостта от общи референтни инструменти	11
3.1.1 Европейска квалификационна рамка (ЕКР/EQF).....	11
3.1.2 Европейска рамка по е-компетенции (eCF).....	122
3.1.3 ЕСТК (ECVET)	133
4. Фактори за успех на обучението по AAL професии.....	14
4.1 Как меките умения се съотнасят към техническите умения	Error! Bookmark not defined. 4
4.1.1 Специфични описания на профилите	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Алтернативни методологии и оценка.....	Error! Bookmark not defined. 5
4.2 Основни умения за AAL професии	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Поведенчески умения	16
4.2.2 Трениране на поведенчески умения за AAL професии.....	18
4.3 Управленски умения.....	26
4.4 Стандарти.....	35
5. Професионални профили в областта на AAL.....	36
5.1 Смесени професионални роли - умения, учебни модули и резултати от обучението	36



5.2 Архитект AAL системи	37
5.2.1 Описание на ролята и обобщение	37
5.2.2 Специфични учебни модули и резултати от ученето	39
5.3 Специалист по разработване на AAL решения и системи	46
5.3.1 Описание на ролята и обобщение	46
5.3.2 Специфични учебни модули и резултати от обучението	48
5.4 Специалист по AAL поддръжка	53
5.4.1 Описание на ролята и обобщение	53
5.4.2 Специфични учебни модули и резултати от обучението	553
5.5 Мениджър на AAL общност	61
5.5.1 Описание на ролята и обобщение	61
5.5.2 Специфични учебни модули и резултати от ученето	62
5.6 AAL консултант	70
5.6.1 Описание на ролята и обобщение	70
5.6.2 Специфични учебни модули и резултати от ученето	71
6. Литература	78
6.1 Проучвания	76
6.2 Уеблинкове	78
7. Речник	80



1. Относно този документ

1.1 Основание за създаването на този документ

Демографските промени, нарастващата нужда от гериатрични грижи, както и нарастващата индивидуализация на обществото са факти, които оказват влияние върху концепцията за **благоприятна заобикаляща среда за живот на възрастните хора (Ambient Assisted Living (AAL))** в Европа. AAL дейностите имат за цел да удължат времето, през което възрастните хора остават да живеят в собствената си среда, запазвайки независимостта, самоуважението и мобилността си. AAL допринася също за поддържането на здравето и функционалните способности на възрастните хора, като насърчава добрия здравословен начин на живот на хора в риск, подобрява сигурността, предпазва от социална изолация и поддържа многофункционални мрежи от отдели хора, подкрепя социални работници, семейства и доставчици на социални услуги, допринася за повишаване на ефективността и продуктивността на застаряващото общество.

Във всеки случай AAL е не само предмет на технологични проучвания и развитие, но също и бързо развиващ се и разрастващ се икономически сектор, създаващ многобройни работни места; комплексността на всички полезни иновации в областта на AAL обуславя нуждата от професионалисти, които знаят как да създават, инсталират, поддържат и използват тези нови устройства; понастоящем не съществуват нови специфични професионални обучения в Европа, ориентирани към използването и развитието на AAL системи и инструменти. На фона на тези съществуващи обстоятелства беше разработен и проект CompAAL, финансиран от програма Леонардо да Винчи на Европейската Комисия. В този проект участваха единадесет организации от цяла Европа – Германия, Великобритания, Унгария, Франция, Испания, Гърция, България, Швейцария и Австрия, всички работещи в образователната област - обучения по IT и професионално обучение. В рамките на проекта беше направено проучване, което с цел дефиниране на *ключовите компетенции, умения и знания*, от които ще има нужда в близко бъдеще в областта на AAL- пазара.

Консорциумът си сътрудничеса с обучителни организации, заинтересовани лица и експерти в областта на AAL с цел постигане на консенсус относно нуждите от обучение в тази област в европейски контекст. На тази основа бяха дефинирани 5 AAL професионални профила (*мениджър на AAL общност, AAL консултант, AAL специалист по поддръжката, специалист по поддръжка на AAL решения и системи и архитект AAL системи*).

Насоките за провеждане на обучения, създадени в рамките на проекта CompAAL предлагат с подробности ръководство на европейските обучителни институции и на всички, разработващи учебни планове, за това как да се постигнат необходимите знания, умения и компетенции, за да може да се подготвят квалифицирани кадри за професионални позиции в областта на AAL . В тези насоки се описват факторите за успех за професионалисти в областта на AAL и се правят предложения за включване в учебните планове на определени модули, които да са в помощ при постигане на учебните цели. Освен това тези насоки са ориентирани към основните европейски рамки, което прави прозрачно и сравнимо описанието на квалификациите: Европейската квалификационна рамка, Европейската рамка за е-компетенции и Европейската система за кредити в професионалното образование.



1.2 Относно отделните глави от насоките

Насоките за обученията в областта на AAL, разработени в рамките на проект CompAAL и предлагани на доставчици на професионално обучение, са структурирани по следния начин, базиран на резултатите от ученето:

1.2.1 Секторът AAL професии

Тази глава от насоките представя моментната картина на AAL областта в Европа, като се основава на резултатите от проучванията, направени в страните-участнички в проекта. Тя съдържа също описание на основните нужди от знания, умения и компетенции в областта на AAL. Тук е обяснена важноста на системите за професионално образование и обучение при насърчаване на придобиване на знания в областта на AAL, липсващи в понастоящем предлаганите квалификационни програми.

1.2.2 Европейските референтни рамки

В тази глава от насоките се обясняват нуждите и ползите от общи препоръчителни инструменти за прозрачност, признаване на резултатите от ученето и мобилността на обучаемите в Европа, като се представят Европейската квалификационна рамка (EQF), Европейската рамка по е-компетенции (e-CF) и Европейската кредитна система за професионално обучение и образование (ECVET).

1.2.3 Успешни фактори за обучение по AAL професии

Тази глава съдържа „основните фактори и умения, необходими при AAL професиите“, които трябва да бъдат вземани предвид в момента, за да се подготвят хората за професионалните роли в областта на AAL. Тези фактори бяха определени на основата на проучванията, проведени в страните-участнички в проекта.

1.2.4 Професионалните профили в областта на AAL

Тази част от насоките представя петте професионални профила в сектор AAL, а именно Мениджър на AAL общност, Специалист по поддръжка на AAL системи, Специалист по разработване на AAL решения и системи и Архитект на AAL системи. За всеки AAL профил има описание на специфична роля в организацията, информация за това, кога е необходима, защо, на кого е необходима, какво е направено и къде. В допълнение е направено разяснение на отношенията между поведенческите и техническите умения при въвеждането на професионалната роля. Освен това е предоставено описание на предложените учебни модули, структурирани от въз основа на определяне на учебните резултати, както е препоръчано от Европейската квалификационна рамка; по този начин всеки изучаван модул предполага достигане на такива учебни резултати от страна на обучаемия, които му дават сигурност за класиране на пазара на труда в областта на AAL.

1.3 Целеви групи

Основните целеви групи, за които са предназначени настоящите насоки са:

Центрове за професионално обучение и обучение на възрастни, които са заинтересовани от адаптирането на техните предложения за обученията към спешните пазарни нужди в нови области на европейско ниво и в същото време искат да бъдат по-конкурентоспособни на пазара. Тъй като



документът отразява потребностите от обучение на пазара на труда в областта на AAL, ключовите фактори, към които обучителните организациите се ориентират е какви точно модули за обучение трябва да се изготвят, както и какви да са основните резултати от ученето, така че обучаемите да могат да бъдат успешни на пазара на труда.

Работодатели и/или мениджъри на човешки ресурси, които са отговорни за разработването на ин-хаус тренинги и/или експерти, отговарящи за подбор на персонала. Тези насоки за сектор AAL ще помогнат както на кандидатите за работа, така и на работодателите да идентифицират комплекс от умения, необходими за определени работни места в сектора, тъй като съдържат практически описания на основните умения, нужни за AAL работните места и предложение за обучение на професионалистите в тази област. Тази група може да извлече особена полза от глава 2, сектор AAL професии; глава 4, Успешни фактори за обучение на AAL професионалисти; и глава 5, Професионални профили в областта на AAL.

(Потенциални) служители в МСП, търсещи информация за умения, изисквани в AAL областта и идентифициращи личните си нужди от обучение. Настоящите насоки ще подкрепят (потенциални) служители при усъвършенстване на знанията, уменията и компетенциите, изисквани на европейско ниво в AAL областта и ще им помогнат да разберат в какво точно имат най-добри умения. Професионалистите в AAL областта може да намерят информация относно техните специфични интереси в глава 2, Сектор AAL професии; глава 4, Успешни фактори за обучение на AAL професионалисти и глава 5, Описание на професионалните роли в областта на AAL.

В общи линии насоките представят релевантна информация за всички, които се интересуват от установяването на знания, умения и компетенции, необходими за трудовия пазар в областта на AAL в Европейския Съюз.

2. Сектор AAL професии

2.1 Моментно състояние на нещата

С цел определяне на моментната картина в областта на AAL сектора в Европа, консорциумът на CompAAL проведе обширно проучване във връзка с CompAAL ориентирани европейски проекти в осемте страни-участнички в проекта (Гърция, Германия, Франция, Австрия, Швейцария, Унгария, България и Испания). Успоредно с установяването на развитието в областта на AAL във всяка страна, проучването се стремеше към установяването на специфичните съществуващи, както и към бъдещите необходими знания, умения и компетенции, изисквани за областта на AAL. Трябва да се отбележи, че за повечето от страните-участнички в проекта засега няма налични изследвания за статуквото на AAL професиите и нужните компетенции в този все още много нов сектор, поради което в контекста на теренното изследване, проведено от консорциума са събрани данни директно от професионалисти, работещи в областта на AAL или в R & D или от отделни лица, занимаващи се с практически такива дейности. Данните са събирани чрез стандартизиран въпросник и интервюта.



Напредъкът в информационните и комуникационните технологии (ИКТ) има голям потенциал за отговор на нуждите на възрастните хора и подпомагането им в усилията им да запазят своята независимост, мобилност, да останат в добро здраве, активни и социализирани по-дълго. В отговор на тези възможности и предизвикателства, огромен брой базирани на технологията научно-изследователски и развойни дейности са фокусирани върху застаряването на населението. В контекста на тези дейности стремежът към постигане на благоприятна за живеене на възрастните хора заобикаляща среда (AAL) представлява основна област за изследванията, в които Европа инвестира сериозно. AAL се отнася до интелигентни системи за оказване на съдействие за по-добър, по-здравословен и по-сигурен живот в предпочитана жизнената среда и обхваща концепции, продукти и услуги, които свързват подобряването на новите технологии и социалната среда [Ван ден Брук, Кавальо, Верман 2010].

AAL интегрира широк кръг от технологии и се прилага в различни приложения ([Ван ден Брук, Кавальо, Верман 2010], предназначени за помощ у дома или при мобилност (фокусиране върху рехабилитация и оказване на различни грижи, лична сигурност и сигурност на дома и др.), за общността (с цел социално включване, развлечение и мобилност) и за работното място (при определени нужди). Въпреки това, изискванията, определящи характеристиките на тази сфера може значително да се различават в отделните страни и може да бъдат пазарно-ориентирани, ориентирани към клиента /обществото и / или към технологиите. В резултат на това картината в областта на AAL в различните европейски страни не е еднаква по отношение на разбирането на същността на тази сфера, приоритети и изпълнение.

Германия е водеща в това отношение и при нея съществуват Асоциацията на германските инженери (VDI), институти като VDI|VDE|IT¹, както и силни национални приоритети, отнасящи се до AAL сферата. Различни проекти, ориентирани към AAL са осъществени на национално ниво, а много немски научно-изследователски центрове и компании участват в различни европейски проекти. Тези научни проучвания се фокусират основно върху технологични и социални аспекти. От друга страна Австрия също има добри позиции в областта на AAL, тъй като има свои приоритети в областта на националните проучвания, отнасящи се основно за социални теми и възприемането на нови иновативни AAL продукти. В Швейцария и Франция също има движение в тази посока, проучвания и доклади, съществува и строга политика по отношение на AAL, но все още липсват подходящи финансиращи програми.

Гърция и Испания показват активност в областта на AAL, но поради липса на съответни национални политики, усилията за правене на проучвания са независими или отделни сами по себе си, като се финансират по европейски схеми. Единствената разлика между тези две страни е, че Гърция се фокусира повече върху технологиите, а Испания – върху социалния аспект на AAL. За съжаление, в Унгария и България не съществува почти нищо.

¹ <http://www.vdivde-it.de/>



Принципно усилията за осъществяване на проучвания в европейските страни се финансират основно по европейски програми, и по-специално по 7-ма рамкова програма и AAL Joint Programme² (AAL JP). Тези програми финансират голям брой проекти, разработващи иновативни ИКТ – базирани продукти, услуги и системи, подпомагащи остаряване в благоприятна среда. Като примери за такива проекти можем да споменем AALUIS³, който се фокусира върху интерфейси за ползватели, SOCIALIZE⁴, насърчаващ социалната интеграция на възрастни хора и ENTRANCE⁵, който разработва игра за възрастни в помощ за намиране на вярна посока при движение.

Освен огромното внимание, което AAL получава в областта на проучванията, тя става все по-комерсиална, все по-разрастващ се икономически сектор с все повече работни места. Намират се все по-често различни продукти на пазара, които са създадени като резултат на научно-изследователски проекти, а очакванията за все по-интелигентни системи и услуги в близко бъдеще стават все по-големи. Този пазар, който ще става все по-голям поради увеличаване на продължителността на живота, се нуждае от специални изисквания за нови квалификации, които да подсигурят по-компетентен и опитен персонал, подкрепящ във всички аспекти областта на AAL.

Съществуващата AAL литература се опитва да създаде картина на потенциалния AAL пазар на труда, като дава информация за работните места в различни сектори на AAL. Основните професионални сектори са както следва: *AAL грижи*, отнасящи се до медицински нужди, разработване на *AAL решения и услуги* с цел разработване на AAL продукти и снабдяването на пазара с тях, *създаване и поддържане на AAL мрежи*, които предлагат и поддържат комуникационната структура. В допълнение съществуват някои второстепенни професионални сектори, които включват *AAL приложимост*, *AAL архитектура*, *AAL финансов мениджмънт*, *AAL етика*, *AAL социални мрежи*, *AAL консултации* и *AAL инженерингови решения и поддръжка*.

Трябва да отбележим, че идентифицираните AAL професионални сектори може да се отличават значително в различни аспекти в отделните европейски страни. Това се получава поради съществуващите разлики в културно и образователно отношение, както и поради различните нужди на AAL пазара в тях. Например терминологията, използвана за описание на AAL професионалните сектори, не е една и съща в различните страни и зависи от това, дали нещата са ориентирани повече към теорията или към приложението на продуктите и услугите. Друга интересна констатация е, че има обща тенденция към т.нар. хибридни професионални сектори, комбиниращи технически умения на високо техническо ниво и т.нар. поведенчески /меки/ умения в относително равни пропорции. Конкретен пример за това е AAL коучинг секторът, съществуващ в Швейцария и Австрия, който включва отговорности на професионалисти от областите *AAL решения / разработване на услуги / предлагане на такива*, *AAL приложимост* и *AAL консултиране*.

² <http://www.aal-europe.eu/>

³ <http://www.aaluis.eu/>

⁴ <http://www.aal-europe.eu/projects/socialize/>

⁵ <http://www.aal-europe.eu/projects/entrance/>



Въпреки това, тъй като AAL е сравнително нова изследователска област, резултатите от нейното търговско разпространение е твърде ограничено, което се потвърждава и от AAL продуктите, предлагани на пазара, които са много семпли и функционалността им е много ограничена в сравнение с тези, разработени в лабораторни условия и използвани за научно-изследователски цели. Поради това професионалните AAL сектори, предложени от настоящото изследване представляват само първи опит за определяне на най-важните AAL професионални области на общоевропейско равнище. Различни модификации на тези работни сектори, които имат за цел или на което ги прави по-малко или повече хибридни или специализирани, или още по-опростени, вече са дефинирани и могат да бъдат доразвити в съответствие със специфичните характеристики и пазарните тенденции на всяка страна.

2.2 Нуждите на пазара

Въпреки че научно-изследователската общност създава голям брой иновативни продукти, те може да бъдат използвани реално и успешно, ако различните играчи на пазара разполагат с добре квалифициран персонал. AAL областта се нуждае от професионалисти от различни сфери, които да могат да се справят с AAL технологиите, функционалностите и възможностите, а в някои случаи да са в състояние да настройват, поддържат и използват AAL продуктите.

Професионалните сектори, представени в предишната секция представят идеалната картина на цялостния AAL сектор и може да служат като карта за определяне на квалификациите, изисквани от AAL специалистите. По-подробен преглед на реалните потребности на пазара на AAL може да се направи чрез свързване на AAL професионалните сектори, които се очаква да се появят в близко бъдеще и съществуващите в реалния живот професии / квалификации. Такава взаимовръзка има смисъл поради факта, че AAL се намира все още в начална фаза на развитие на комерсиалната си страна и за момента не съществуват специални AAL професии. Наличните за момента професии се налага да покрият настоящите нужди на пазара. Следната таблица (Таблица X) показва примери за професии в различни професионални сектори.

Професионален сектор	Професии
AAL асистент/консултант	Консултант, компютърен инженер
AAL решения/ услуги/разработки	Софтуерен инженер
AAL пригодност	Ергоном дизайнер
AAL социални мрежи	Социален работник
AAL медицински и социални	Медицински експерт, лекар, медицинска

грижи	сестра
AAL етика	Юрист
AAL архитектура	Инженер гражданско строителство, архитект
AAL поддръжка на мрежи	Инженер мрежи, техник комуникации
AAL финансов мениджмънт	Счетоводител
AAL инженерна поддръжка	Инженер електротехника

Таблица 1. Съществуващи професии в различните AAL сектори

2.3 Ролята на ПОО

С оглед на нарастващите недостиг на умения в редица технически дисциплини и разглеждане на определените нужди и изискванията на промишлеността, ролята на професионалното образование и обучение (ПОО) става все по-важна. В един актуален работен документ в OECD Employment Outlook 2011, озаглавен "Право на работа: свръх-квалифицирани или почти без умения?" се съобщава, че е налице нарастващо разминаване в между умения и квалификации, което не засяга само заплатите и удовлетвореността от работата, но и желанието за търсене и смяна на работа. Това се подкрепя и от доклад, изготвен от Експертна група към Европейската комисия, "Нови умения за нови работни места: да действваме сега". Този недостиг на хора с нужните умения може да достигне повече от 700 000 до 2015 г., в съответствие с "Цифровите технологии за Европа".

Намирането на подходящ персонал е част от уравнението, но е също толкова, ако не и повече, важно тези, които желаят да работят в тези по-нови технически области са адекватно и подходящо обучени. Тази отговорност, разбира се, се пада на доставчиците на ПОО, т.е. всички организации (или може би отдели на големи корпоративни фирми), които подготвят хората за въвеждане в специфични области на работа. Предлаганото обучение трябва да отговаря на реалните нужди и изисквания на промишлеността, но тя трябва да даде повече умения, които ще се изискват в бъдеще.

Цитираното по-долу проучване⁶ показва, че в допълнение към техническите умения са необходими и други умения и компетенции – т.нар. „меки“ или поведенчески и те също трябва да бъдат включени в тренингите. Профилите, разработени в рамките на проект CompAAL не бива да се приемат като

⁶ Cf. ProInterNet "Status Quo Report" (онлайн на http://www.e-jobs-observatory.eu/sites/e-jobs-observatory.eu/files/Synthesis%20Report%20-%20Draft_V2.pdf) и EQF-iServe Training Guidelines (онлайн на <http://www.adam-europe.eu/prj/7254/prj/Training%20Guidelines%20iServe%20final%20-%20UK.pdf>)



отделни теми в областта; препоръчва се по-скоро да се наблегне на тях поне частично, чрез използване на алтернативни подходи на преподаване и учене.

В допълнение към конкретните предложения, направени по отношение на поведенческите умения и компетенции, които трябва да бъдат придобити според разработените ComPAAL профили, са направени някои общи предложения, отнасящи се до методите на преподаване и учене. Трябва да е ясно, че проект ComPAAL се присъединява към една цялостна гледна точка относно образованието и обучението, такава, която се базира на стриктното прилагане на подхода за постигане на определени резултати от ученето, включваща както "меки", както и "специализирани" умения в обучението. Преминаването от подхода „преподаване на инструкции или съдържание“ при тренингите към фокусиране върху обучаемия, изисква различен контекст на обучение, който е по-тясно свързан с реалния живот, този, който е по-близо до реалната работна среда в сравнение с традиционното обучение в класната стая.

3. Европейски референтни рамки

3.1 Необходимостта от общи референтни инструменти

За да се осигури по-голяма прозрачност и сравнимост на квалификациите в страните членки на ЕС и да се повиши мобилността на специалисти и студенти, Европейският съюз и други работни групи, ангажирани с хармонизирането на квалификациите, са разработили различни инструменти. Тези средства представляват общи референтни рамки като напр. Европейската квалификационна рамка за професионално обучение, или повече специфични за сектора референтни рамки, като например Референтната рамка по е-компетенции за квалификация в областта на ИКТ, както и ECVET (Европейска кредитна система за професионално образование и обучение). Тези средства се въвеждат в националните системи за професионално обучение на все повече европейски страни. Ето защо настоящият документ и насоки за обучение се основават на и са свързани с тези инструменти, които ще разясним по-долу.

3.1.1 Европейска квалификационна рамка

Европейската квалификационна рамка (ЕКР) представлява обща референтна рамка, която помага при сравняване на националните квалификационни системи, рамки и техните нива. Тя служи като трансформиращ механизъм за това, квалификациите да станат по-разбираеми и в различните страни и системи в Европа, и по този начин да се насърчава обучението през целия живот, както и мобилността на европейските граждани, независимо дали става дума за обучение или работа в чужбина.

ЕКР ще ориентира националните системи на отделните държави, квалификации и рамки около обща европейска съпоставителна основа - осемте референтни нива. ЕКР се отнася за всички видове образование, обучение и квалификация, от училищното до академичното и професионалното образование. Осемте референтни нива са описани от гледна точка на резултатите от обучението. ЕКР признава, че европейските образователни и обучителни системи са толкова разнообразни, че ориентирането към резултатите от обучението е необходимо, за да се направи сравнението и сътрудничеството между страните и институциите възможно.



В ЕКР резултатите от обучението се дефинират като показатели за онова, което обучаемият знае, разбира и може да направи при завършване на учебния процес. Поради това, ЕКР поставя акцент върху резултатите от ученето, а не върху вложените средства и време, като например продължителност на обучението. Резултатите от обучението са определени в три категории - като знания, умения и компетентности⁷.

3.1.2 Референтна рамка по е-компетенции (eCF)

Референтната рамка по електронни компетенции е инструмент за описание на уменията на специалистите в областта на ИКТ, свързани с професионалните им роли. По този начин, е-референтната рамка в ИКТ сектора конкретно се позовава на професионалните роли, развитието на уменията, обучението и образованието. Този инструмент е разработен в рамките на семинара SEN за умения в областта на ИКТ от голям брой експерти в областта подбор на персонал и ИКТ. Европейската референтна рамка за е-компетенции се състои от 36 компетенции в областта на ИКТ, които могат да бъдат използвани и разбирани от потребителя на ИКТ и фирми-доставчици, публичния сектор, образователните организации и социалните партньори в цяла Европа.

Референтната рамка по е-компетенции е структурирана въз основата на четири измерения. Тези измерения се отнасят до различни нива на изисквания от страна на бизнес-планирането на човешките ресурси в допълнение към професионалните насоки за работа.

Четири измерения на рамката са както следва:

Измерение 1: 5 области на е-компетенции, обусловени от ИКТ бизнес процесите:

ПЛАНИРАНЕ – ИЗГРАЖДАНЕ – ДЕЙСТВИЕ – ВЪЗМОЖНОСТ ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ - УПРАВЛЕНИЕ

Измерение 2 Набор от е-компетенции за всяка област, с общо описание за всяка една от тях. Общо 36 компетенции описват европейските основни референтни определения на e-CF 2.0.

Измерение 3: Професионални нива на всяка е-компетенция определят европейските референтни нива на спецификация на е-компетенциите от e-1 до e-5, които съответстват на нива 3 до 8 на Европейската квалификационна рамка.

Измерение 4: Примери за знания и умения, свързани с е-компетенции, отнасящи се до Измерение 2. Те са предвидени за създаване на добавена стойност и контекст и целта не е да бъдат изчерпателно разработени.

Квалификационните профили на петте AAL профила, разработени в рамките на проекта CompAAL, на които се основават настоящите насоки, следват основно Измерение 1 - области на компетентност, базиращи се на ИКТ бизнес процесите, предложени от eCF .

⁷ http://ec.europa.eu/eqf/home_en.htm



Основната цел на eCF е да предостави общ език за описание на компетенциите на професионалистите в ИКТ областта и да посрещнат нуждите на бизнеса и на други организации. Целта е да бъдат подпомагани вземането на решения по отношение на подбора и назначаването на персонал, както и подобряване на обучението и оценка на компютърни професионалисти⁸.

3.1.3 ECVET

Европейската кредитна система за професионално образование и обучение (ECVET) е новият европейски инструмент за насърчаване на взаимното доверие и мобилността в областта на професионалното образование и обучение. Разработена от държавите-членки, в сътрудничество с Европейската комисия, ECVET беше приета от Европейския парламент и Съвета през 2009 г. Приемането и прилагането на ECVET в страните членки на ЕС е доброволно. ECVET се базира на концепциите и процесите, които се използват по систематичен начин за установяване на общ и лесен за употреба език за прозрачност, трансфер и признаване на резултатите от обучението. Някои от тези концепции и процеси вече са въведени в много квалификационни системи в цяла Европа.

ECVET се базира на:

- резултатите от обучението, доказателство за притежаване на знания, умения и компетентности, които могат да бъдат постигнати в различен учебен контекст.
- модули, базирани на резултати от обучението, които са съставна част на квалификацията.
- модули, които могат да бъдат оценени, валидирани и признати.
- ECVET информационните бюра, предоставящи допълнителна информация за модулите и квалификациите. Кредит, който се дава за оценка и документиране на резултатите от обучението на учащия.
- Кредити могат да бъдат прехвърлени в друг контекст и натрупани за придобиване на квалификация на базата на квалификационни стандарти и регламенти, съществуващи в страните-участнички на базата на взаимно доверие и партньорство между участващите организации. Те се изразяват в Меморандуми за разбирателство и Споразумения за ученето⁹.

От приемането му през 2009, и страните-членки и Комисията поставят важен акцент върху тестването и по-нататъшното развитие на този инструмент. През 2014 г. (пет години след приемането на препоръчителната ECVET) Комисията ще докладва на Европейския парламент и на Съвета относно резултатите от тестването и оценката на действията, предприети в различните страни-членки на ЕС.

⁸ <http://www.ecompetences.eu/>

⁹ <http://www.ecvet-projects.eu/About/Default.aspx>

4. Фактори за успех на обучението по AAL професии

4.1 Как меките умения се съотнасят към професионалните умения

В допълнение към основните компетенции, които са изброени и описани, Проектът ComPAAL определи и пет специализирани, които са свързани с ролевите профили. Те са изброени в таблица 3.

ID	Описание
T01	Може да измерва и отчита по AAL
T02	Има знания за съществуващите добри практики в рамките на ИКТ
T03	Може да обясни как специализираните мерки по AAL добавят стойност към бизнеса
T04	Има знания за прилагане на здравните закони и политики
T05	Има знания за последното развитие в областта на AAL

Таблица 2: Специални умения за AAL професиите

Това са общи области на компетентност, които се занимават конкретно със съществуващата практика, бъдещото развитие и смисъла и легитимността на AAL въпросите. Както беше посочено в раздел 4, практикуващите AAL работят в два много различни сектора - информационните технологии и здравеопазването. Не може да се каже, че някоя от тези области е по-важна от другата, по-скоро правилното разбиране по какъв начина техническите аспекти на работата се включват в областта на полагането на грижи е също толкова важно, колкото и да се знае, че правилна грижа може да бъде и често е подкрепена от целенасочено, мотивирано и компетентно използване на точните технологии.

4.1.1 Специфични описания на профилите

Консорциумът ComPAAL е съсредоточен предимно в 22 основни компетенции (пет специализирани, 12 поведенчески, пет управленски), които бяха посочени. За всяка eCF компетентност (Европейската рамка за е-компетентност в областта на ИКТ) бяха посочени по-нататъшни съображения с коя от основните компетенции са свързани или са от съществено значение за оптималното прилагане на дадена eCF компетентност. Това допълнително измерение отразява проучвателното и теренното изследване, проведено във връзка с предишното проучване, отразено в документа за националните AAL квалификационни профили. Тези констатации бяха допълнително подкрепени от изследване, проведено в рамките на други проекти, като например ProInterNet (504025 - LLP-1- ES- LEONARDO - LNW , 2009-2204/001-001) и EQF - iServe (2010 -1- FR1 - LEO05 - 14477) .

Именно тези са основните компетенции, които „допълват“ индивида и му/й позволяват да извършва своята работа по-ефективно. Хибридният характер на тези длъжностни характеристики подчертава



това. Специализираните умения са само част от формулата на успеха. Широката база знания, свързани с AAL областта, добре развитите лични и междуличностни умения, както и способността да се работи екипно и да ръководят други, са по-важни от всякога. Тъй като тези основни компетенции обхващат цялата гама от специфични eSF компетенции се счита, че най-добра е програмата за обучение чрез техники за инструктиране и методи за преподаване / обучение. Това са области на компетентност, които са постигати най-добре чрез „учене чрез практика“.

4.1.2 Алтернативни методологии и оценка

Поради тази причина ролевите игри, работата по проекти и симулациите се явяват особено ефективни инструменти за разработването им. На първо място симулациите може да бъдат ефективни инструменти. Тъй като професионалното образование и обучение трябва да се провеждат възможно най-близо до работата, а много обучаващи се не могат да имат работа, докато преминават обучение, симулираната среда може да бъде ефективна за голям брой учебни дейности. Например, човек се учи най-добре на презентационни умения чрез презентиране. Тези дейности могат да бъдат предоставени на обучаемите за тяхната подготовка и изява, при което инструкторът поема по-скоро ролята на помощник, отколкото на обучител. Етичното поведение може да бъде тема на част от лекциите, разбира се, но има известен брой ролеви сценарии, които могат да се развият, които изискват решение от страна на участниците. Като се има предвид, че Европейската квалификационна рамка (EQF) подчертава значението на уменията за решаване на проблеми на различни нива на отговорност и самостоятелност, логично е да се заключи, че човек не може да се научи да решава проблеми, без да се сблъска с проблеми, които трябва да се разрешават. Симулациите, които включват ролеви игри, определени игри, както и ситуации, базирани на сценарии, може да бъдат ефективни инструменти за представяне на проблеми с различна степен на трудност и да изискват използването на различни средства за тяхното решаване. Симулациите надхвърлят обикновената работа по двойки или в малки групи, тъй като всеки участник трябва едновременно да работи с другите в групата за идентифициране и анализиране на проблема, така че да бъде разрешен, но също така допринасят за установяване и привличане на необходимите ресурси, за постигане на разумно решение.

На второ място, тъй като всички позиции, като посочените тук, повлияни от съвременните технологии, изискват много време онлайн, има основание известна част от обучението да се явява онлайн, във виртуалната обучителна среда. Съвместната работа от разстояние се превръща във все по-честа форма на работа, така че онлайн упражнения от този тип (който може да включва по-прости и интранет базирани упражнения) биха били полезни. Казано по различен начин, сценарии за решаване на проблеми могат да бъдат разработени за присъствена форма на обучение или за онлайн участие. Освен това достъпът до интернет и голямото разнообразие от налични ресурси там предоставят отлична възможност за решаване на основните теми като валидността и надеждността на информацията, качеството на уебсайтовете и много други. Всичко това може да се разглежда и дискутира както в реални, така и във виртуални класни стаи.

На трето място, в светлината на широките поведенчески и бизнес умения и компетенции, които са в основата на успешното изпълнение на тези видове професии, много е препоръчително методологията на проекта да се прилага навсякъде, където е възможно. В идеалния случай доставчикът на обучение ще има близки отношения със съответните фирми в областта. Много



доставчици на обучение имат клиенти, където учащите могат да бъдат настанени при завършване на тяхното образование и обучение, които ще могат да се възползват от по-близкия поглед върху кандидатите в симулирана професионална среда. Също така би било възможно да се работи и с група от такива компании с цел да се улесни идентифицирането на типа проект от „реалния свят“, който след това може да послужи като основа за структуриране на обучението и улесняване ученето.

Накрая трябва да се посочи необходимостта от идеята за оценяването. Подходът, базиран върху резултатите от обучението, особено такава, което включва алтернативни методи за учене и преподаване, изисква по своята истинска същност по-различен подход за оценка, отколкото традиционно използвания. Изборът от много възможности, краткият отговор и есеистичните отговори не са много подходящи за определяне на действителното постигане на определен резултат. Освен това кооперативни и съвместни форми на обучение, като например в симулации или подходи базирани на проекти, не се поддават добре на традиционни методи за посочване на индивидуална оценка. Това е съвсем нова област на интерес и все още не е добре развита. В този случай известно творчество и иновации ще са необходими за откриване на ефикасни и ефективни методи за в бъдеще.

Знанията, уменията и компетенциите, които трябва да бъдат развити в обучението за всеки AAL професионален профил, са както задълбочени, така и широкообхватни. Като се има предвид разнообразието в продължителността и вида на такова обучение, то най-често не може да се насочи към всяка конкретна област. Има все пак различни подходи и техники, базирани на задълбочен анализ на изискванията, описани по-горе, които биха могли да бъдат полезни за доставчик на обучение, когато става въпрос за разработване на специализирано обучение за определен професионален профил¹⁰.

4.2 Основни умения за AAL професии

4.2.1 Поведенчески умения

Нашите изследвания през времетраенето на проекта CompAAL установиха, че при наемането на нов служител мениджърите и наемащите персонал извършват първична селекция по специални умения чрез елиминиране на кандидатите, които не доказват наличието на точните специални умения. След това във втория етап се прави положителен избор, за да се избере този, който ще бъде нает, и решението за този краен избор се осъществява най-вече въз основа на поведенческите умения. Това показва значението на гъвкавите и комплексни умения на пазара на труда.

Обучението и развитие на тези гъвкави и комплексни умения често липсва в организациите за обучение, тъй като те са съсредоточени главно върху специалните умения. Ето защо насоките за обучение по CompAAL вземат под внимание и тези умения и предлагат решения и подходи на организациите за обучение, за да се развият тези способности на обучаващите се.

Гъвкавите умения и поведенческите умения се отнасят до натрупването на положителни лични качества и компетенции, които подобряват взаимоотношенията, високата професионална

¹⁰ <http://aec.ifas.ufl.edu/abrams/step/explanation.pdf>



ефективност на труда осигуряват стойност на пазара. Когато мислим за гъвкави умения, имаме пред вид такива качества като способността за изслушване, ефективно общуване, позитивността, разрешаването на конфликти, спечелването на доверие, екипната работа и т.н.

Проучването CompAAL идентифицира 12 поведенчески и гъвкави умения като определящи в областта на AAL. В тези насоки ние се позоваваме на „Поведенчески умения“, които са известни изобщо като „гъвкави умения“, които са взаимосвързани със специализираните и бизнес уменията. Изборът или комбинацията от трите категории умения ще изгради специфичния ролеви профил за дадена AAL Професия (Таблица 3).

ID	Описание
V01	Той е креативен, с въображение
V02	Етичен е
V03	Прецизен е, познава детайлите
V04	Ориентиран е към потребителите
V05	Посветен е на корпоративната стратегия и съзнава корпоративната култура
V06	Притежава добри междуличностни умения
V07	Притежава умения за презентирание / модерирание
V08	Притежава комуникативни умения (включително на чужди езици)
V09	Може да работи в екип
V10	Може да открива, систематизира и синтезира
V11	Може да анализира (експертиза, оценка, критичност, тестване)
V12	Може да прави изложение (защита, аргументация, оправдаване)

Таблица 3: Поведенчески умения за AAL професии



4.2.2 Трениране на поведенчески умения за AAL професии

Установено е, че меките умения са решаващи в процеса на подбор, но в обучителните организации те често не се тренират и обучават достатъчно. Впрочем тази глава е предназначена за подпомагане на обучителните организации, с цел обучението на тези умения да се интегрира в настоящата / бъдещите обучителни програми.

Доста лесно да се направи оценка на техническите умения с числови стойности, докато меките умения не са толкова конкретни и по този начин е по-трудно да бъдат оценени, а оттук и рискът да бъдат в зависимост от личните отношения между учител и учащ се. Независимо от това осъзнаването на важността на тези умения е първата цел, която учителите трябва да постигнат и да прилагат с обучаемите. EQF и e-CF описанията са напълно адаптирани за оценяване на тези умения. Дискусията и обменът между тренер и стажант и как тренерът ги прилага в своя подход са добри начин за оценка.

В01: Той е креативен, има въображение

Много учени са доказали, че ефективното използване на двете мозъчни полукълба значително подобрява работните процеси, с други думи дясната (творческата) и лявата (линейната) страни на мозъка трябва да бъдат напълно активирани за постигане на максимална производителност.

Някои съображения за тренера :

В творческия процес откриваме четири роли, които могат да включват тренер в обучението:

Изследовател. Изследователят търси материал за изграждане на една идея. Необичайните образци, непознатите територии и многообразието от гледни точки са любимата среда на изследователя. Постъпвате като изследовател, когато:

- участвате в игра на лов;
- отивате при човек, който говори в област извън вашата област на проучване.

Творец. Творецът получава събрания материал и добавя специална хитрина към него. Интуицията, пренареждането на нещата, разглеждането на нещата в обратен ред или с главата надолу може да бъде инструментариум на твореца. Държите се като творец, когато:

- готвите храна гурме;
- проектирате необичаен костюм за парти за Хелоуин.

Съдия. Съдията оценява потенциала на идеята. Задача на съдията е откриването на недостатъци, решаването дали времето е подходящо и разпитването за вашите предположения. Действате като съдия, когато:

- отивате на пазаруване за сравнение;
- правите инвестиция.



Воин. Воинът се бори за изпълнението на новосъздадената идея. Воините надмогват оправдания, ясно видими препятствия, бият се в окопите. Вие сте воин, когато:

- подкрепяте активно политическа кауза;
- участвате в спортни състезания.

Обучителят трябва да покаже на обучаемите в какво се състоят менталните препятствия за творческо мислене, за да им помогне да ги преодолеят и да развият готовност за рискуване, игривост и иновативност:

- да не бъдат твърде предпазливи, логични или боязливи;
- да не осъждат идеите преди да имат възможност да се развият;
- да оставят ума си да проучи възможностите, които изглеждат абсурдни;
- да осъществяват своята мисловна дейност по възможно най-забавния и игрив начин;
- да излизат извън конвенционалното мислене;
- да осъзнават собствената си вътрешна цензура.

Във всяка работна ситуация професионалистите опитват да използват повторно решения, които те вече са разработени в друг контекст. В AAL областта един от най-важните проблеми е да се намерят решения, като се взема предвид контекста и потребителите. AAL решенията трябва да бъдат съобразени с индивидуалните нужди на много AAL потребители, социалната рамка, здравния статус и необходимостта от здравни грижи или всяка друга подкрепа в ежедневието и по този начин изискват гъвкаво и творческо мислене, за да се определи възможно най-доброто индивидуално решение. По време на обучението упражненията за изнамиране на различни решения за постигане на целта е ценен начин да си представим други решения, а след това в края да се избере най-подходящото за контекста.

В02: Етичен е

Етиката в областта на асистираната заобикаляща ни среда определя какво участващите заинтересовани страни „трябва“ да правят като правилно за доброто на потребителите и за тези, които могат да бъдат засегнати странично, както и за общата полза. Етичната отговорност на бизнеса може да се разглежда в рамките (например) на отстъпка в цените и по този начин да се направи услугата достъпна за по-широка група възрастни хора.

Работещите вероятно ще се сблъскат с някои трудности, при което те ще бъдат принудени да вземат сложни решения; някои от тези решения ще трябва да бъдат взети в съответствие с етичните стандарти. Изследванията показват, че най-добрият начин на обучение по „етика“ е да се представят на обучаемите трудни социални ситуации, които трябва да бъдат решени в групи или индивидуално. Тренирът е отворен да вземе решение за вида дейност в съответствие с участниците.



Един пример за такива упражнения е:

1. Как да се определи цена за услуга или продукт?

Определили ли сме цена, която се възприема максимално добре от пазара?

2. Намаляваме ли цената, за да я направим по-поносима за потребителите?

Всеки обучаем трябва да защити и аргументира една от двете позиции, след което се прави разбор с въпроси, повдигнати от тренера и включването в бизнеса на компанията.

Референт: Университетът на Будапеща: доклад по етични съображения при проектирането и изпълнението на грижи

В03: Прецизен е и познава детайлите

Когато имаме предвид прецизен човек, ние го описваме като подробно ориентиран, акуратен, категоричен и точен.

А прецизният човек трябва да работи с голямо внимание към детайлите.

Този тип умения трябва да бъде определен в съответствие с областта на обучението, като се има предвид, че хората могат да бъдат много точни и наясно с детайлите в някои области, но не и в други. Ние трябва да имаме предвид, че точността се нуждае от много концентрация, така че работната среда може да оказва влияние върху него. За да бъдат точни, служителите трябва да знаят какви са целите, до каква степен трябва да се постигне точност.

В AAL сектора най-добрите решения или схеми често се провалят от прости детайли, които не са били взети под внимание.

В04: Ориентиран е към потребителите

В ИКТ сектора системите и устройствата често са проектирани от техническа гледна точка, наречени също така „машинно ориентирани“, и потребителите трябва да се адаптират към системата или устройството.

AAL секторът е специален, в смисъл че потребители или клиенти имат специфични нужди или увреждания, дължащи се на възраст, заболяване и т.н., които правят трудно за тях да се адаптират към всяка система или устройство. Следователно от проектирането и разработването до изпълнението AAL специалистите трябва да се поставят в положението на потребителите и да осигурят лесното адаптиране на системата или устройството към нуждите на отделните AAL потребители с минимални усилия от страна на потребителя / клиента.

При прилагането на нова система или устройство то може да доведе до много промени в навиците на потребителите / клиентите. Когато промяната е твърде съществена (за потребителите), това може да доведе до неизползване на системата или дори до неправилна употреба. Проверка на



въздействието от прилагането и намаляването на рисковете са задължение за AAL професионалистите.

Обучителите трябва да се повишат способността на бъдещите специалисти да измислят решения с по-малко адаптация от бъдещите потребители. Те трябва да се научат как да започне с анализ от страна на потребителите, а не от перспектива, ориентирана към дадена технология. Машината трябва да бъде адаптирана към потребителите, а не обратното.

Обучението по ориентиране към клиента следва да включва следните стъпки:

1. Приучване към лесно определяне профила на клиентите, на техните нужди и очаквания от компанията.
2. Определяне на различните режими и ситуации на взаимодействие с клиентите: директен контакт, контакт по телефона, електронна поща, продажби и т.н.
3. Упражняване в определяне нуждите на клиента: Различни ролеви игри, в които са описани ролите на клиентите и които трябва да се играят от едни обучаеми, докато други играят служителя. Ситуациите трябва да бъдат описани реалистично, за да бъде лесно за участниците да влязат в ролите.

B05: Участва в корпоративната стратегия и съзнава корпоративната култура

Всички служители трябва да познават и разбират корпоративната култура на организацията и как това е свързано с бизнес средата и с клиентите / потребителите.

Комуникацията на организацията отразява и корпоративната култура. Клиентите получават определена представа за фирмената култура и навици и базират решението си върху впечатлението, което имат за организацията.

Всяка промяна в образа, породена от организацията или нейните служители, оказва влияние върху дейността и резултатите от нея.

Тренингите в областта на AAL трябва повече отколкото в други сектори да изследват какво оказва влияние върху имиджа на корпоративната култура, какво генерира всяка промяна вътре и извън организацията.

Някои организации трябва да бъдат взети като примери и изследвани с оглед на въздействието, което техните стратегически или тактически решения имат върху корпоративната култура.

Някои основни фактори в корпоративната култура, които влияят върху организационната дейност:

1. **Работа в екип:** важно е да се развие чувство на единство и способността на служителите да работят заедно за изпълнение на дадена задача, която да донесе добавена стойност. Общата стойност е по-висока от сумата от отделните стойности.



2. **Обучение и развитие:** то мотивира служителите, като им показва, че те са важни за компанията, осигурява необходимите нови знания, за да бъдат подготвени за новите тенденции, стратегии и задачи.

3. **Комуникация:** Вътрешната комуникация - между ръководството и служителите - представлява важен фактор за подобряване на ангажираността на служителите на фирмата; както и външна комуникация - между служители и клиенти.

4. **Награди и признание:** много важни елементи за мотивацията на служителите.

Ние можем да разберем, че ръководството на компанията играе важна роля в развитието на ангажираността на служителите си с нейната корпоративна стратегия и култура, но въпреки това бъдещите служители трябва да са наясно с важността на техния ангажимент към културата и стратегия на организацията, защото от тяхното изпълнение зависи успешното функциониране на дружеството.

В06: Притежава добри междуличностни умения

Междуличностни умения са уменията, които човек използва, за да общува и да си взаимодейства с хора на лично или професионално равнище.

Тези умения включват и емоционална интелигентност, увереност, умения за слушане и разбиране, готовност за взаимодействие. Други междуличностни умения представляват решаването на проблеми, вземането на решения и управлението на времето и стреса. Хората, които имат високо ниво на междуличностни умения, имат голяма вероятност за успех на пазара на труда. Обучаемите трябва да са наясно с въздействието, което тяхното поведение ще окаже върху други хора (клиенти и колеги).

С цел подобряване на междуличностните умения на учащите се обучението трябва да включва следните теми: Вербална и невербална комуникация, умения за слушане, управление на стреса, активност, вземане на решения, решаване на проблеми, разрешаване на конфликти или по-добра превенция на конфликти.

Един добър метод за подобряване на „решаването на проблеми“ представлява работата по даване на решения на гатанки. Защо гатанки? Гатанки мотивират хората да полагат максимални усилия за намиране на решения, като по този начин, упражняват умения за решаване на проблеми, същевременно, ако се решават загадки в групи, хората могат да практикуват други умения, като комуникация, вземането на решения, управление на стреса (ако те трябва да работят под натиск от време).

Пример за гатанка:

Вашата група стига до моста посред нощ. Мостът има максимален капацитет от 2-ма души да минат по него едновременно. Вие имате само една факла и се нуждаете от нея, защото е много опасно без нея да се пресече моста през нощта. Факелът дава светлина в продължение на 17 минути. Вие трябва да откриете как да прекарате хората за 17 минути от А до точка Б, като имате предвид, че на първия

преминаващ са необходими 10 минути да премине по моста, на вторият - 5 минути, на третия - 2 минути, на четвърти - 1 минута. Когато двама от тях преминат през моста, един от тях трябва да върне факела при останалите.



B07: Притежава умения за презентирание / модерирание

Уменията за презентирание и модерирание са от изключителната важност в света на бизнеса. Служителите трябва да могат да общуват с различни аудитории, да убеждават в своите идеи и да водят различни видове преговори за компанията на различни нива (компания - клиент, компания - доставчик или в рамките на една и съща фирма). Те често трябва да представят проектите си на други хора - това се дължи на факта, че този въпрос е от голямо значение.

Уменията за презентирание и модерирание може да се усвоят много лесно в различни уъркшопове. Тези уъркшопове трябва да осигурят основните стъпки при подготовката на презентацията, да помогне обучаемите да поставят целите на презентацията, да планират визуалните средства и преди всичко как да презентират, за да се преодолее сценичната треска и да се убеди аудиторията. Тези знания ще помогнат на обучаемите да се справят също и с ежедневните преговори и проблемите с клиентите.

Има две целеви групи, за които умения по презентирание и модерирание са необходими при AAL професиите:

- членовете на организацията, партньорите и ръководителите;
- клиенти и потребители.

B08: Притежава комуникативни умения (включително на чужди езици)

Комуникационните умения са от решаващо значение за доброто представяне на работното място без разлика от вида на организацията или работната позиция на дадено лице. Комуникативните умения



включват начина, по който човек си взаимодейства с другите, използвайки вербален език, езика на тялото, жестовете, изражението на лицето, тона на гласа, както и писмената комуникация. Ясно е, че успехът в бизнеса зависи от комуникацията; затова е от изключителна важност служителите да са добри комуникатори, което означава да бъдат убедителни оратори, а също така и търпеливи слушатели. Освен значението на притежаването на добри комуникативни умения на родния си език с висока добавена стойност е ако лицето има възможност за общуване на чужди езици, които ще му позволи без никакви затруднения да води преговори на международно равнище или да работи в чужбина.

Обучението в комуникативни умения трябва да започне с ефективна оценка на обучаемите чрез въпросници или устни презентации за определяне на техните силни и слаби страни по отношение на това умение. Обучителите следва да предоставят насоки за подобряване на слабите места и за повишаване на силните, при което трябва да бъде отделено особено внимание върху значението на езика на тялото. Повече от 50 процента от комуникацията идва от стойката на тялото, контакта с очите и движението на ръцете. Обучаемите могат да тренират пред огледалото езика на тялото на човека, като си комуникират и поддържат контакт с очите. Това обучително средство може да завърши с нови устни изложения от обучаемите за оценяване на своя напредък.

Обучаемите трябва да знаят, че лошите умения за комуникация понякога се дължат на липсата какво да се каже или на невъзможност правилно да се съберат мислите, за да се осигури бърз и ефективен отговор, като по този начин е важно да се притежават добри познания по темата, която се обсъжда.

V09: Може да работи в екип

Способността за работа в екип е от решаващо значение за успеха. Има различни екипи с тяхната история, митове, проблеми, роли в екипа и правила. Можем да дефинираме два основни типа екипи - такива, където се извършва работа в екип - като самолетни екипажи, строителни екипи и т.н. и втори тип, където в екип се извършва само координацията, а работата се изпълнена поотделно от членовете на екипа - като разработващите софтуер например. Но независимо от вида на екипа, към който те принадлежат, служителите трябва да развият способности като доверие, активно слушане, даване и получаване на обратна връзка, обмен на информация и идеи.

Има много начини да се обучават на умения за работа в екип. Един добър пример, показващ предимствата на работата в екип са т.нар. НАСА игри („Изгубени в морето”, „Загубени в пустинята”, „На луната”). Тези упражнения са подходящи също и за предходните въпроси като точност, аналитично мислене и организиране и синтезиране.

V10: Може да открива, систематизира и синтезира

Информационните технологии дават на потребителите достъп до широк спектър от информация. Тази ситуация несъмнено води до големи предимства за ежедневната ни работа и живота като цяло. Независимо от това предлаганата информация е огромна, така че е важно да се знае как да се търси конкретна информация, за да могат да се определят критериите за структуриране и организиране на тази информация според собствените нужди и най-важното, да се направят съответните заключения.



Хората, които работят в областта на AAL, се нуждаят от тези три умения, за да бъдат ефективни в своята професия.

Обучението в тази област трябва да бъде насочено към постигането на следните резултати от обучението:

- да са в състояние да идентифицират възможните източници на информация с оглед на специфичните нужди от информация (физическа или цифрова);
- да могат да преценяват и определят източниците, които предоставят точна и валидна информация и да дават предимство на тях;
- да могат да подбират съответната информация от избраните източници (четене, слушане, гледане).
- да могат да преценяват избраната информация и да я организират.
- да могат да се справят етични и правни въпроси относно използването на избраната информация.
- да могат да се правят изводи на базата на подбраната информация, за да се осигури конкретна информация за техните специфични цели.
- да могат да оценяват качеството и надеждността на източниците.

По въпроса за предоставянето на информация обучаемите да се тренират от какъв източник са я получили и да преценяват (например чрез групова дискусия) дали източникът е надежден или не.

V11: Може да анализира (експертиза, оценка, критика, тестване)

Сега ние живеем в първите десетилетия на информационната революция. Никога преди не е имало достъп до толкова много информация, така лесно и евтино и за толкова много хора. След подбор и синтез на определена информация ние трябва да я използваме по подходящ начин, което означава, че трябва да разберем какво ни съобщава тази информация.

Информацията сама по себе си няма да ни доведе до взимането на решения. Това може знанието, извлечено от нея, което ще бъде използвано за вземане на решение в различни ситуации. Информацията е суровината за вземане на решения, затова е толкова важно тя да се анализира правилно.

Следната структура предлага метод за разработване на тези аналитични умения:

- Определяне на целите на проучването; това ще помогне на организиране на информацията и за запазване на фокуса върху анализа;
- Анализ на „количествената“ информация: например степенуване, оценка и статистика. Отделяне, класифициране, и категоризиране на информацията.



- Анализ на „качествената“ информация: в тази фаза резултатите трябва да се сравняват с оглед на целите на проучването и информацията трябва да се сортира по установените стандарти;
- Проектни предложения и препоръки в доклад;
- Отчет на резултатите: отчитането на резултатите може да приеме различни форми според изискванията на изследователските цели. Така че то може да бъде устен или писмен доклад, публична презентация и т. н.

V12: Може да прави изложение (защита, аргументация, обосноваване)

Способността да се обясни, да се защитава, да се аргументира, и да се обоснове определена гледна точка или позиция е ключово умение. Едно обяснение има за цел останалите да разберат определена идея, то води от познатото към непознатото, то помага на обучаващия се да асимилира и усвои нова информация или опит. Обяснението изпълнява две цели: (1) да се въведат нови теми, като се привежда обосновка за тяхната полезност и приложение; и (2) да опише въпросът по прост, цялостен и разбираем начин. Доброто владение на това умение ще доведе до по-добра комуникация в рамките на собствения екип или фирма и с клиентите.

Професионалистът, който е в състояние да даде подходящи разяснения по някои теми, трябва да бъде сигурен, че неговите обяснения са ясни; налице е приемственост. За да има съответствие на обяснението спрямо съдържанието, трябва да са налице правилните начални и заключителни декларации, изясняващи съществените моменти по прост начин при съобразяване с аудиторията.

В областта на AAL може да се отбележи, че някои хора реагират с инстинкта си, в този смисъл усещането е по-важно от логиката при обучението на обучаемите да имат добри реакции, като тук са полезни някои упражнения с ролеви игри. Един играе ролята на потребителите и отговаря както потребителят би постъпил, а след това „професионалистът“ защитава, спори и оправдава, като взема предвид реакцията на потребителя. Обучаващият подпомага потребителя да разполага с подходяща нагласа и диалог с „професионалиста“.

В AAL сектора средата (екип за поддръжка или семейство) често е от решаващо значение за успешното изпълнение на устройство или система. Начинът, по който се обсъжда, защитава, аргументира, оправдава с екипа за поддръжка или семейството, е различен от обсъждането със зависим или възрастен човек. Съответното адаптиране към подходящата аудитория е от съществено значение. Ролевите игри са с полезни средства за обучение в съпричастност към различни аудитории и усещане за подходящия начин на общуване.

4.3 Управленски умения

M01: Има познания по управление на проекти

Тук са представени накратко седемте ключови принципа, насочени към подобряване на вероятността за успех на проекта. Накратко, принципите за управление на проекти може да се



прилагат универсално, независимо от език, география или култура. Тези принципи са доказани в практиката в продължение на много години.

1. **Бизнес обосновка:** всеки проект трябва да доведе до полезна възвръщаемост на инвестициите. С други думи, ние трябва да разберем ползите, които даден проект ще донесе, преди да се ангажираме с каквито и да са значителни разходи. По време на жизнения цикъл на проекта, обаче, обстоятелствата може да се променят бързо. Ако в определен момент става ясно, че възвръщаемостта на инвестициите вече не е възможна, тогава проектът трябва да се прекрати и да не се харчат повече пари.
2. **Дефинирани роли и отговорности:** всички, които работят по проекта трябва да разбират естеството на участието си: за това, което са отговорни и пред кого се отчитат? Без ясни роли и отговорности, никой няма да знае точно това, което той или тя е трябвало да прави (и всички ще се отмятат при появата на първите признаци за проблеми). В такава хаотична среда напредъкът на проекта ще бъде сериозно застрашен.
3. **Управление по изключение:** възложителите на проекта трябва да избягват прекалена намеса в управлението на проекта и трябва да позволят на ръководителя на проекта да се концентрира върху работата си. Непрекъснатата намеса в управлението от страна на възложителите е по-скоро пречка, отколкото помощ. Възложителите трябва да поставят ясни граници за разходите и времето, с които мениджърът трябва да разполага. Ако той / тя не може да осигури уговорените резултати в рамките на тези ограничения, финансиращите би следвало да проявят тревога и загриженост.
4. **Управление на етапи:** разделете проекта на етапи. Всеки етап бележи точка, при която възложителят на проекта ще вземе ключови решения. Така например, струва ли си все пак осъществяването на проектната идея? Приемливи ли са все още рисковете? Разделянето на проекта на етапи и, напр. забавянето на осъществяването само на един етап в даден момент, е ниско рисков подход, който позволява на възложителя да управлява по изключение.
5. **Фокус върху продуктите:** от жизненоважно значение е, клиентите да мислят внимателно за продуктите, или резултатите, от които имат нужда, преди проектът да започне. Колкото по-ясни са в изискванията си, толкова по-реалистични и постижими са плановете, които могат да бъдат направени. Това прави управлението на проекта много по-лесно и по-малко рисково.
6. **Поучете се от опита:** не рискувайте да правите едни и същи грешки във всеки проект; помислете защо някои аспекти минават добре или зле, след това включете поуците във вашия подход на работа при следващия си проект. Хората имат невероятна способност да се учат, но когато става въпрос за повтарящи се грешки, направени по време на предишни проекти, всички ние твърде често не успяваме да се поучим.
7. **Ориентирайте се по заобикалящата ви среда:** каквато и методология за управление да предпочитате, тя трябва да бъде съобразена с нуждите на вашия проект. Вместо сляпо да се води по методиката, ръководителят на проекта трябва да бъде в състояние да адаптира



процедурите и да отговори на нуждите в момента. Планирането на двуседмичен проект ще бъде много различно от планирането на двегодишен проект.¹¹

M02: Има познания по бюджетирание / практики и въпроси

Какво представлява бюджетът?

Бюджетът е документ, който „превежда“ плановете в пари - пари, които ще трябва да бъдат похарчени, за да се осъществят планираните дейности (разходи) и пари, които ще трябва да бъдат генерирани за покриване на разходите по свършената работа (приходи). Това е оценка, или информирано предположение, за това какво ще ви трябва в парично изражение, за да си вършите работата.

Защо бюджет?

Защо е важно за една организация, проект или отдел да разполага с бюджет?

Бюджетът е основен инструмент за управление. Без бюджет сте като пилот без навигация в тъмното, без инструменти. Бюджетът ви казва колко пари ще ви трябват, за да осъществявате своите дейности. Бюджетът ви принуждава да бъдете строги относно последиците от планирането на дейностите. Има моменти, когато реалностите на процеса на бюджетирание ви принуждават да преосмислите своите планове за действие. Използван правилно, бюджетът ви казва кога ще имате нужда от определено количество пари, за да извършвате своите дейности.

Бюджетът ви позволява да следите приходите и разходите и да идентифицирате всякакви проблеми.

Бюджетът е основа за финансова отчетност и прозрачност. Когато всеки може да види колко пари би трябвало да са изразходвани и получени, той може да задава основателни въпроси при наличие на несъответствия.

Не можете да изисквате пари от възложители, ако нямате определен бюджет. Възложителите използват бюджета като основа за вземане на решение дали това, за което се искат пари, е разумно и добре планирано.

Кой трябва да участва в бюджетирането?

Бюджетирането е трудна и отговорна работа. Способностите на вашата организация да осъществи планираното и да оцелее финансово зависи от процеса на бюджетирание. Който прави бюджетирането трябва:

- Да разбира ценностите, стратегията и плановете на организацията или проекта;
- Да разбира какво означава ефективност и рентабилност на разходите

¹¹ <http://www.prince-officialsite.com/AboutPRINCE2/AboutPRINCE2.aspx>, By Simon Buehring



- Да разбира как се генерират и набират средства

Когато екипът е компетентен и може да поеме отговорност за финансовата страна на организацията или проекта, следните лица би следвало да бъдат включени в процеса на бюджетиране:

- Финансовият мениджър и / или счетоводителят
- Мениджърът на проекта и/или директорът на организацията, дирекцията

Оценяване на разходи - категории

Оценката на разходите е това, което ви помага да определите реалистично какво ще струва да реализирате своя оперативен план. Когато се осъществяват вашите планове, вероятно ще трябва да разполагате с достатъчен капацитет. Тук се включват персонал, информация, оборудване, умения. Повечето от тези неща са свързани с разходи. Това са разходи, които трябва да се оценят, за да се разработи бюджет.

Разходите, които трябва да се оценят, спадат към следните категории:

- Оперативни разходи - преките разходи за извършване на работата напр. разходите за наемане на офис или за отпечатване на публикация, пътуване до местата, където трябва да се извършват основните дейности. Тук се включват материали, оборудване, транспорт и услуги.
- Организационни разходи (наречани още основни разходи) - разходи за организиране на собствена база, включително управление, администриране, управление. Така например, ако наемете помещения за четири проекта, но имате капацитет да управлявате само две, ще трябва да плащате наем за излишно пространство. Ако сте наели на пълно работно време секретарка за количество работа за четири проекта, а тя работи само по два, ще трябва да плащате по-голяма от необходимото заплата.
- Разходи за персонал - това са разходите за основния персонал – хората, отговорни за управлението, хората, които работят по основните дейности по различните проекти. Тези разходи включват техните заплати и всички осигуровки, като например медицински осигуровки или плащания на пенсионните фондове, за които организацията е отговорна. Можете да "заложите разходи за персонал" към различните проекти, по които членовете на персонала, работят. Така например, ако вашият експерт по комуникации прекарва половината си време за работа върху публикациите по даден проект, можете да заложите половината му заплата и осигуровки в бюджета, перо персонал по проекта. Ако вашият директор ще прекарва 15% от времето си, подпомагайки мениджъра на проекта в управлението му, разходите по това може да бъдат заложени също в бюджета на проекта.
- Капиталови разходи - това са разходи за големи "инвестиции", които може да бъдат необходими поради нуждите на проекта или проектите и ще бъдат от полза дори и



след приключването им. Тук можем да посочим напр. Оборудване като компютри, фотокопирни машини и др.

Мониторинг на бюджетирането

Мониторингът на бюджетирането се прави, за да се определи доколко една организация постига своите цели по отношение на финансите си. Сравненията на реалните доходи и разходи спрямо заложените в бюджета трябва да се извършва редовно. Трябва да можете да направите отчет за всеки месец. Това ви показва, месец по месец, кога сте в преразход, кога не сте усвоили средства или сте точно в бюджетната рамка. За да можете да правите месечни отчети, трябва да разбиете и бюджета си на месечни дейности със съответните суми за тях.

Месечната разбивка е за вас инструмент за управление.

Примери за различни видове бюджетни пера

1. Оперативни разходи: Този вид бюджет е известен като бюджет за оперативни разходи, като в него се включват разходите за суровини, необходими за производството, резервни части за поддръжка, работно време, производствено време, потребление на енергия и т.н.
2. Контрол на ликвидността : Това включва паричните потоци и е много важно за контролиране на пари в брой и посрещане на настоящите финансови задължения. Тези бюджетни прогнози за паричните постъпления и разходи за определено време са необходими, за да се контролират приходите и разходите така, че да няма недостиг на средства, да се плащат текущите сметки, а също да няма и прекомерни парични излишъци, което може да бъде непродуктивно.
3. Приходи и разходи: бюджетът на приходите следва да показва очакваните продажби от продукта, или от определена географска територия или отдел и т.н. Бюджетът за разходите следва да обхваща всички необходими и съответни разходи за наем, комунални услуги, доставки, сигурност и т.н.
4. Капиталови разходи: Тук се включват дългосрочните инвестиции и разходи за ново заводско оборудване, основни инсталации, подмяна на съществуващото оборудване, изграждане и т.н. Капиталовото бюджетиране е част от дългосрочното планиране и трябва да бъде разделено на добре дефинирани фази, основни етапи, като всеки от тях е с предвидени разходи, време и начертан успех по свой собствен начин.
5. Баланс: Това е комплексен бюджет и отразява очакваните активи, пасиви и ръководство на собствения капитал или нетната стойност в края на определен бъдещ период. Той осигурява прогноза за очакваното финансово състояние на дружеството към бъдеща дата.
6. Гъвкав/променлив бюджет: Този бюджет отразява и помага за справяне с промените в разходите като резултат от промени в обема на производството и приходите. Тези



разходи са преди всичко първични променливи разходи, докато постоянните разходи обикновено не се влияят от промени в приходите. Основната идея на гъвкавия бюджет е да се установят отношения между промените в променливите разходи, произтичащи от промените в приходите, предизвикани от промени в продажбите¹².

МОЗ: Има познания по правни, здравни, социални въпроси и по стандарти

Знанията в областта на правните норми в медицината, здравните грижи и стандарти играят важна роля при поддръждането и извършването на медицинските процедури и при начина, по който се оказват различни видове специализирани грижи за пациентите. Ние живеем в общество, в което пациенти, роднини и други са склонни да съдят здравните работници, лекарите, здравните заведения, производителите на медицинско оборудване и продукти, както и други институции, когато медицинските резултати не са приемливи за тях. Важно е за професионалистите да разбират от медицинско право, етика и защитена здравна информация. Има две основни причини работещите в областта на AAL да притежават юридически познания (здравеопазване, социални грижи и стандарти): първо, за да може да работят на най-високо професионално ниво, като предоставят компетентни, състрадателни грижи за здравето на пациентите и второ - да им помогне да се избегнат правни проблеми, които могат да застрашат способността им да изкарват прехраната си.

Познаването на Закона за здравеопазването и медицинската етика може да открие перспектива в следните три области:

1. Правата, отговорностите и интересите на здравните потребители. Не само здравните специалисти трябва да са загрижени за това, как правото и етиката въздействат върху техните професии, те трябва също да разбират как правните и етични въпроси засягат пациентите. Тъй като постиженията в медицинските технологии и използването на компютри в здравните грижи се увеличават, пациентите искат да знаят повече за техните възможности и права, както и повече за отговорностите на здравните кадри. Пациентите искат да знаят кой и как използва информацията за тях и възможностите за лечението. Пациентите очакват добри резултати от лечението и когато тези очаквания не са изпълнени, може да се стигне до съдебни дела.
2. Правните и етичните проблеми пред обществото, пациентите и здравните специалисти в променящия се свят. Всеки ден нови технологии се появяват с решения на биологични и медицински проблеми. Тези решения често са свързани със социални проблеми и всички са изправени пред дилеми, например по отношение на изследванията на стволови клетки и конфиденциалност на медицински досиета.
3. Влиянието на покачващите се разходи във връзка със спазването на законите и етиката на предоставяне на здравни грижи. Повишаващите се цени за здравно осигуряване и на медицинско лечение като цяло може да доведат до въпроси, свързани с достъпа до здравни услуги и предоставянето на медицинско лечение. Например, трябва ли всички, независимо от

¹² Допълнителна информация може да се намери на: www.civicus.org



възрастта или начина си на живот, да имат същия достъп до оскъдните медицински продукти и услуги, като трансплантация на органи или много скъпи лекарства? В днешното общество медицинско лечение и решения около здравеопазването са се превърнали в цялостен комплекс. Ето защо е важно да бъдат информирани и запознати с въпросите и законите, които управляват грижите за пациентите.

M04: Има познания по маркетинг

Маркетингът е бизнес дисциплина, занимаваща се с разработване на марки, информиране на обществеността за продукти и услуги, убеждаване на потребителите да купуват определени продукти, улесняване на сделки и предоставяне на следпродажбено обслужване. Маркетингът осигурява лицето на бизнеса и е единственият компонент, с който повечето потребители никога да влязат в контакт. Въпреки че търговията обхваща широк набор от концепции и техники, има няколко основни елемента, които свързват всички маркетингови концепции. Разбиране на основите на маркетинга може да повиши вашата ефективност като маркетолог или собственик на малък бизнес¹³.

1. Маркетингова концепция: Има разлика между производствена и маркетинговата концепция. Производствената концепция определя как е бил организиран бизнесът като цяло в миналото: първоначално компанията е разработвала продукт, а след това е решавала кога да го пусне на пазара за потребителите. Маркетинговата концепция въвежда нови основи на управлението при развитие на продукта. С маркетинговата концепция бизнесът започва с проучване на пазара, като се търсят ниши и се отправят запитвания до потребителите за това какви нови продукти те биха искали да видят на пазара, преди дори да се мисли за разработване на продукта. Продукти или услуги, разработени по този начин, имат много по-голям шанс за успех, а това лежи в основата на концепцията за почти всеки елемент на маркетинга през 21 век.
2. Психология на потребителите: всички елементи на маркетинга се управляват от психологията и поведението на потребителя. Маркетолозите са се научили, че потребителите могат да бъдат повлияни по редица начини, за да вземат конкретни решения за покупка и да се събуди желанието им за даден продукт или услуга, за които те дори не са имали такова желание. Всяка маркетингова тактика има своите корени в това понятие. Всяка минута реклама, например, е внимателно изработена така, че да има психологическо въздействие, независимо дали се използват определен цвят, изображение, знаменитост, думи или фрази.
3. Етика: оказването на психологическо влияние на маркетолозите върху публиката представлява етично предизвикателство и знания в правна насока. Маркетолозите трябва да бъдат много внимателни, когато се занимават с някоя от съставките на маркетинговия микс, за да бъдат честни и пряки с потребителите. Маркетолозите трябва също да внимават при стимулиране на

¹³ <http://smallbusiness.chron.com> by David Ingram & Janet Hunt, Demand Media



търсенето на определени стоки от потребителите, ползването на които може да се превърне в разрушителни навици, като напр. алкохол и нездравословна храна.

4. **Маркетингов микс:** маркетинговият микс включва всички различните елементи на маркетинг, всеки от които се влияе от основните понятия, описани по-горе. Рекламата и продажбите са аспекти на маркетинга, познати на повечето клиенти. Маркетинговият микс включва връзки с обществеността, промоции, опаковки на продукти, цени и малко от разработването на продукта. Основните елементи на всеки успешен маркетингов план включва понятията за продукт, цена, място и промоция, известен също като четирите Ps на маркетинга. Маркетинговият микс, състоящ се от от четирите функции Ps може да служи като ръководство и да помогне на маркетинг мениджъра при успешно разработване на стратегия за насърчаване на продукти и услуги на клиентите.
5. **Продукт:** Концепцията за продукта в маркетинговия план има общо с намирането на правилния продукт за вашия целеви пазар. Продуктът трябва да е нещо, желано от клиента. Целеви пазар може да бъде определена възрастова група от хора, като например младите хора, хората от определен географски район, или хора с определено ниво на доходи, като напр. хора с доходи по-големи от 50 000 \$ на година. Целевият пазар за вашия продукт също може да бъде много специфична комбинация от тези критерии. Например, производител на електронни игра може да се насочи към младите хора с доход над \$ 50.000 на година, живеещи в градските райони. Компаниите често провеждат изследвания за определяне на продукти, желани от специфични целеви пазари.
6. **Цена:** Цената е много важен елемент на маркетинговия микс. Компанията трябва да създаде нещо стойностно за потребителите. Продуктът трябва да бъде такъв, че потребителят да е готов да плати предварително определена цена за него. Чрез анализ е необходимо да се определят цените, които клиентите са готови да платят за даден продукт. Ако цената е твърде ниска, няма да се реализира печалба. От друга страна, по-високи цени на продукта от тези на другите доставчици на пазара води до намаляване на продажбите, което също предполага загуба за фирмата.
7. **Място:** Продажбата на вашия продукт на правилното място е друг важен аспект на маркетинговия микс. Без значение колко добър е продуктът или услугата, ако клиентът не може да го намери, няма как той да бъде закупен. За да определите правилното място на пазара за своя продукт, трябва да определите къде е обичайното място за пазаруване на вашата целева група. Това може да бъде на витрината на някой магазин или чрез интернет.
8. **Промоция:** След като сте определили какъв продукт искате да продавате, съответната цена и мястото, където ще се продава, трябва да кажете на хората за него. Това е мястото, на което трябва да се направи промоцията. Има много средства за промотиране на продукт или услуга към целевите групи, включително и по медота „от уста на уста“, чрез вестници и други публикации, печат, телевизия, радио реклами и интернет реклама. Според парите, определени за тази промоция, може да решите кои начини да използвате. Малкият бизнес с ограничен рекламен бюджет може да отпечати и разпространи евтини флаери, а не да харчи пари за скъпи радио-или телевизионни реклами.



M05: Може да ръководи екип

Не е възможно да сте успешни без точните хора на точната позиция, които са мотивирани и добре ръководени. Глобализация, текучество, липса на финансови средства и все по-бързи промени в обществената среда правят мениджмънта все по-труден. Хора, които са мениджъри от скоро, често са претоварени и самотни пред тяхното ново предизвикателство.

1. Лидерство: Лидерството означава влияние върху отношението и поведението на отделните хора, както и взаимодействие в и между групи от хора, с цел постигане на определени цели.

Поради динамиката и сложността в хода на проекта, мениджмънтът на проекти се различава от ръководството в йерархична компания, доколкото нечий лидерски стил трябва да бъде адаптиран към дадени изисквания в отделните фази на проекта.

Един ефективен ръководител на екипа има различни черти и характеристики, които насърчават членовете на екипа да го последва. Ръководителите на екипи естествено притежават определени качества, като състрадание и почтеност, или са обучени в лидерски умения чрез формално обучение и опит. Качествата на ефективен ръководител на екипа вдъхновяват доверието и уважението на екипа и стимулират ефективността на работното място.

2. Комуникация: Ефективните лидери комуникират ясно. Уменията за ясна писмена и вербална комуникация позволяват на лидерите да представят очакванията си пред екипа по начин, който може лесно да бъде разбран от всички. Ефективните комуникационни умения също позволяват на лидера да чуе останалите около себе си.
3. Организация: Ефективният ръководител на екип притежава изключителни организационни умения. Те му помагат да планира целите и стратегиите си, които позволяват на членовете на екипа да изпълняват задълженията си оптимално. Организираният ръководител на екип въвежда системи, които управляват членовете на екипа така, че да постигнат целите на компанията.
4. Доверие: Един ефективен ръководител на екип е уверен в способностите си и в способностите на членовете на екипа. Увереният в себе си лидер е сигурен в решенията, които взема и които засягат неговия екип. Самоувереният ръководител на екип има авторитет сред членовете на екипа и в рамките на организацията.
5. Уважение: Качественият лидер е уважаван от членовете на екипа. Той оправомощава служителите, като ги насърчава да предлагат идеи за решения, които се отнасят до всички. Това показва на членовете на екипа, че лидерът зачита тяхното становище и принос към работата.
6. Справедливост: добрият ръководител на екип се отнася справедливо към членовете на екипа. Той е запознат с начините за възнаграждане, заплащане, а също и с дисциплинарните наказания. Честният лидер се отнася по един и същи начин към всички членове на екипа.



7. Почтеност: почтеният ръководител на екипа е честен и открит с членовете на екипа. Почтените лидери печелят доверието на членовете на екипа, защото правят това, което казват и се отнасят към околните по същия начин, по който иска да се отнасят към него.
8. Влиятелност: Влиятелните лидери вдъхновяват членовете на екипа да се стремят към изпълнение на фирмените цели и задачи. Влиятелните лидери умеят да управляват промените на работното място, като спечелват доверието на работниците/служителите чрез ефективно вземане на решения и комуникация.
9. Делегиране: Ефективният ръководител на екип знае как да разпредели задачите между членовете на екипа и да делегира права. Делегирането на задачи и оказването на доверие позволява на лидера да се фокусира върху подобряване на функциите на работното място и същинската работа.
10. Умение за водене на преговори:

Ръководителите на екипи използват умения за преговори за постигане на желаните резултати и споразумения в случай на конфликт на работното място. Ръководителите на екипи, които преговарят ефективно, ускоряват вземането на решения и разрешават проблемите в най-добрия интерес на всички участници.

Ръководителите на екипи вдъхновяват членовете на екипа да удовлетворят и надминат поставените цели и задачи. Добрият ръководител на екип лесно идентифицира силните и слабите страни на всеки член на екипа и ги мотивира да вършат работа по най-ефективен начин. Точно както задачите, изпълнявани от екипите се различават, така и квалификациите на ръководителя на екипа може да варират в зависимост от работа, но въпреки това, някои характеристики са необходими, без значение каква е задачата.

4.4 Standards Стандарти

Много е важно, че професионалното образование и обучаващите организации, предлагащи обучение по AAL професии следват определени стандарти за качество на европейско ниво. Тези стандарти помагат да се гарантира високо качество на предлаганото обучение и за възприемането му от целевите групи на пазара. Като се има предвид нарастващата интернационализация на пазара на труда, има смисъл да се спазват европейските стандарти, тъй като те улесняват прозрачността и съпоставимостта на квалификациите в различните страни.

Настоящият документ се основава на принципите на обучение и стандартите за качество, препоръчвани от мрежата e-Jobs-Observatory.

e-Jobs Observatory е международна мрежа за професии в областта на компютърните науки на европейско ниво, тя е инициатива, подкрепяна от различни заинтересовани, като напр. сдружения на МСП и ЦПО в ИКТ сектора. Също така университети, посреднически организации в областта на пазара на труда и сертифициращи институции активно вземат участие в e-Jobs Observatory, която е представена в повече от 15 страни.



Целта на e-Jobs Observatory е да се намали голямата разлика между нуждите от определени компетенции на пазара на труда в областта на ИКТ и това, което се предлага чрез наличните обучения, като се създадат професионални профили в съответствие с Референтната рамка по е-компетенции, Европейската Квалификационна рамка и други европейски инструменти за осигуряване на прозрачност и конкурентоспособност на квалификациите на европейско ниво, например европейската кредитна система за професионалното образование и др.

На обучителните организации се предлагат критерии за качество с цел адаптиране на обучения, които да отговарят на нуждите на пазара на труда. Организации за обучение, които отговарят на тези критерии и следват европейските принципи на прозрачност, модулност, съпоставимост на обучението и квалификацията, може да кандидатстват за Етикет за качество.

e-Jobs Observatory е член на CEN/ISSS и участва в актуализирането на Референтната рамка за е-компетенции.

Проектът ComPAAL, в чиито рамки е разработен настоящият документ, е една от дейностите, инициирани и подкрепяни от мрежата e-Jobs Observatory и допринася за създаването на европейски стандарти за обучение в широк спектър от ИКТ професии.

5. Професионални профили в областта на AAL

5.1 Смесени професионални роли – умения, учебни модули и резултати

Петте профила, които са във фокуса на този раздел, не са просто описания на технически професии. Както беше споменато, два важни сектора са представени в AAL, а именно здравеопазването и информационните технологии. Фактът, че общото население в Европа намалява и застарява води до това, че все повече лица имат нужда от въвеждане в институции за социални и медицински грижи и ще трябва да се търсят допълнително алтернативни подходи за обгрижването им. Желанието от страна на много хора да си останат възрастни по-дълго, за да бъдат самостоятелни и по-малко зависими от външна помощ също се превръща в силен мотив за търсенето на такива алтернативни подходи. Благодарение на тези подходи става все по-възможно за хората да останат в обичайната заобикаляща ги среда, но същевременно да им се оказва и някакъв вид помощ, от която се нуждаят. Това е сферата, където модерни, предимно цифрови технологии, влизат в употреба. Идеалният AAL служител или практикуващия AAL ще бъде мотивиран да работи в здравната област ИКТ специалист или съответно медицински специалист, който е технологично грамотен.

Като се има предвид същността на ComPAAL консорциума и неговия силен бекграунд в областта на информационните технологии, може да се разбере защо разработените профили се отнасят към технологичните новости. Това позволява тези профили да бъдат описани по лесен за разбиране начин и да бъдат намерени в уебстраницата на e-Jobs Observatory (www.e-jobs-observatory.eu).

Поради тези причини AAL профилите са описани по-долу по два начина. На първо място, се предоставя общо кратко описание на профила. Това описание разглежда основните области на отговорности и задачите, които трябва да бъдат изпълнявани, резултатите и приноса на отделния



човек, как ще се измерва неговата / нейната производителност, заедно с кратко описание на мисията на работното място и околната среда, в която работата ще бъде извършена.

Профилите се основават на Референтната рамка по е-компетенции, както е описано в Раздел 3 по-горе, и на мнението на професионалисти и експерти в областта на ПОО, които са идентифицирали тези е-компетенции, считани от значение за всеки отделен профил. Определени са също нива на значение за всеки един от тях, за да стане възможно оценяването по ECVET за всяка учебна единица или модул. Референтната рамка по е-компетенции дава допълнителни разяснения за някои компетенции, които са използвани за идентифициране на специфични учебни модули. На всяка една от тези области на компетентност трябва да се обърне внимание и да се подsigури обучение за придобиването ѝ в рамките на всеки профил. Както беше отбелязано по-рано, определянето на тези допълнителни основни компетенции се основава на научни изследвания и експертни становища.

Всеки профил е разработен като комплексна квалификация; при всяка квалификация трябва да бъдат достигнати 100% от резултатите, които се целят. Количеството, интензивността и влиянието на компетенциите са взети предвид за всеки профил и е определена тежестта им в % според ECVET за всеки отделен модул. Идеята е да се изрази относителната тежест на отделното към цялото. Тези тежести трябва да се вземат предвид, когато се развиват и планират действителни модули за обучение.

Как компетенциите могат да се групират за целите на обучението, е въпрос, който е оставен за разрешаване на отделния експерт, който ще разработва даден тренинг. Ако трябваше да се покажат всички възможности, които могат да бъдат приложими към всеки от профилите, размерът на текущия документ щеше да стане неразумно голям. Между предложенията, направени по-горе и специфичните области на компетентност, които трябва да бъдат разгледани, експертът, който ще разработва тренинга, трябва да бъде в състояние креативно и според значението им, да комбинира модулите по най-оптимален и ефективен начин.

5.2 Архитект AAL системи

В следващата глава петте AAL профила – Архитект AAL системи, Специалист по разработване на AAL решения и системи, AAL специалист по поддръжка и AAL консултант са описани подробно, като към тях се включват тежестта на различните елементи според ECVET.

5.2.1 Описание на ролята и кратко обобщение

Наименование на ролята	на	Архитект AAL системи
Известна също като		
Сходни професии		
Обобщение		Определя структурата и управлението на програми или компютърни



	системи (софтуер, хардуер, интерфейси)
Мисия	Дизайн, въвеждане и интегриране на IT решения от техническа гледна точка, като взема предвид нуждите на клиентите. Създава модули и компоненти, подsigурява актуални технически решения, процедури и модели за развитие, които са в съответствие със стандартите. Следи технически разработки и ги интегрира в нови решения. Действа като лидер на екип от експерти, които правят разработки и технически експерти.
Отговорности	Програмиране и въвеждане на адекватни технологични предложения.
Принос и резултати	<ul style="list-style-type: none">• Спецификация на решения• Програмиране на интегрирането на софтуерни и хардуерни компоненти в системата• Процес на разработване
Основни задачи	<ul style="list-style-type: none">• Анализ и идентифициране на комплексността на изискванията• Програмиране на IT- структурата чрез идентифициране на нужните процеси• Дефиниране на технически и човешки интерфейси• Идентифициране на технологичните и функционални рискове• Специфициране и програмиране на IT решения• Планиране на време, разходи и качество на специфицираните решения• Ръководи развитието и интегрирането на компонентите• Ръководи системното интегриране• Дефинира бизнес цели• Документира проектни архитектурни виждания
Обкръжение	Обичайно работи с специалисти по разработване на компоненти, на които дава задачи и контролира прогреса на работата им. Работи съвместно също с AAL консултанта и мениджъра на AAL общността.
KPI's	<ul style="list-style-type: none">• Проектите са в определеното за тях време, в рамките на бюджета и в съответствие със спецификациите.• Нетно съотношение на печалбата• Ефективност и ефикасност на въведеното решение

Архитект ААЛ системи			Технически					Поведенчески												Бизнес												
Област	№	Компетенции	Важност	T01	T02	T03	T04	T05	B01	B02	B03	B04	B05	B06	B07	B08	B09	B10	B11	B12	M01	M02	M03a	M03b	M03c	M03d	M03e	M03f	M03g	M04	M05	
Планиране	A.1	Адаптиране на интернет-решения с Бизнес стратегии	висока																													
	A.2	Разработване на Бизнес план	висока																													
	A.3	Планиране на продукти или проекти	висока																													
	A.4	Архитектурен дизайн	висока																													
	A.5	Дизайн приложения	средна																													
	A.6	Технически и маркетингови изследвания	висока																													
	A.7	Устойчиво развитие	висока																													
	A.8	Играждан	висока																													
Играждан	B.1	Дизайн и развитие	висока																													
	B.2	Системно интегриране	средна																													
	B.3	Тестване	ниска																													
	B.4	Разработване на решения	средна																													
Действие	B.5	Създаване на документация	висока																													
	C.1	Подкрепа потребителите	средна																													
	C.2	Подкрепа на промените	средна																													
	C.3	Доставка на услуги	ниска																													
Възможност за осъщ.	C.4	Управление на проблемите	висока																													
	D.1	Стратегическо развитие на информационната сигурност	висока																													
	D.2	Развитие на стратегия за ИТ качество	висока																													
	D.3	Осигуряване на образование и обучение	висока																													
	D.4	Планиране	висока																													
	D.5	Разработване на оферти	висока																													
	D.6	Управление на развитието на нови продукти	висока																													
	D.7	Управление на продажбите	висока																													
	D.8	Управление на договорите	висока																													
	D.9	Персонално развитие	висока																													
D.10	Знанието	висока																														
Управление	E.1	Развитие на проучванията	висока																													
	E.2	Управление на проекти и портфолио	висока																													
	E.3	Управление на риска	висока																													
	E.4	Управление на взаимоотношенията	средна																													
	E.5	Подобряване на процесите	висока																													
	E.6	Управление на качеството на ИТ	висока																													
	E.7	Управление на бизнес промените	висока																													
	E.8	Сигурност	висока																													
	E.9	Управление на връзките между ИТ и бизнеса	средна																													

5.2.2 Специфични учебни модули и резултати от ученето

Архитектът на ААЛ системи трябва да бъде обучен според изискванията на работното място и процесите, в които участва там. Тук са описани резултатите от ученето, които трябва да бъдат постигнати и специфичните учебни модули:

А. ПЛАНИРАНЕ [ECVET тежест 20% / ЕКР ниво 5]

а. Основни компетенции

След приключване на тренинга обучаемият би следвало да може:

- Да има знания за съществуването на „добри практики“
- Да може да обяснява и измерва (технически) с какво и доколко ААЛ допринася за развитието на бизнеса
- Да има знания и компетенции за спазването на здравните закони и политики
- Да има знания за последните новости в развитието на ААЛ



- Да е креативен, с голямо въображение
- Да е прецизен към детайлите
- Да е ориентиран е към ползвателя / клиента
- Да е ясно е с корпоративната стратегия и корпоративната култура
- Да може да търси, организира и синтезира
- Да може да анализира (оценява, критикува, тества)
- Да може да обяснява (защитава, аргументира, осъжда)
- Да има познания в областта на здравните грижи и грижите за възрастни
- Да има познания по здравни и медицински стандарти
- Да може да ръководи екип

b. Учебни модули

А.5 Архитектурен дизайн [ECVET тежест 6% / ЕКР ниво 6]

Указва, усъвършенства, актуализира и предоставя официален подход за прилагане на решения, необходими, за развитие и поддържане на компютърния дизайн. Контролира и управлява отношенията между AAL заинтересованите страни, с което се гарантира, че архитектурата е в съответствие с изискванията на AAL . Идентифицира необходимостта от промяна при свързаните компоненти; хардуер, софтуер, приложения, процеси, информация и технологична платформа. Гарантира, че всички аспекти се вземат, като се има предвид оперативната съвместимост, използваемост и сигурност.

Използва специализирани познания, които определят релевантните AAL технологии и спецификации, които да бъдат въведени в изграждането на множество AAL проекти, приложения или подобрения на инфраструктурата. Определя стратегията за въвеждане на ИТ технология, съобразена с нуждите на пазара на AAL, като взема предвид актуалната технологична платформа, остарялото оборудване и най-новите технологични иновации.

А.6 Дизайн на приложения [ECVET тежест 2% / ЕКР ниво 4]

Дефинира най-използваните AAL ИТ решения, в съответствие с AAL политиките и нуждите на ползвателите/клиентите. Оценка разходите за разработки, инсталиране и поддръжка на приложенията. Избира подходящи технически възможности за проектни решения, оптимизиране на баланса между цена и качество. Определя обща референтна рамка за утвърждаване на модели с представители на ползвателите.



Организира цялостното планиране на дизайна на приложението. Акаунтите за собствени и други действия, с които да се гарантира, че апликацията е правилно интегрирана в една сложна обстановка и в съответствие с нуждите на ползвателите/клиентите на клиентите.

А.7 Технологични и маркетингови наблюдения [ECVET тежест 6% / ЕКР ниво 5]

Изследва последните AAL технологични разработки, за да създаде разбиране на развиващите се технологии. Предоставя иновативни решения за интегриране на новите технологии в съществуващите AAL продукти, приложения и услуги или за създаването на нови решения.

Наясно е с технологичните подобрения в сферата на своята компетентност и е в състояние да ги интегрира, ако е необходимо, в своите планове в съответствие със спецификациите. Старае се да бъде в крак с новите технологични подобрения в сферата на своята компетентност. Може да идентифицира артикулациите между нововъзникващите технологии в областта на AAL и изискванията на потребителите в съответствие с общите комуникационни планове.

А.8 устойчиво развитие [ECVET тежест 6% / ЕКР ниво 6]

Оценява влиянието на AAL решенията. Съветва AAL заинтересованите страни за въвеждане на устойчиви решения, които са в съответствие с AAL стратегията.

Популяризира информираността, обучението и ангажимента за внедряване на устойчиви AAL решения и прилага необходимите средства за пилотиране на този подход.

ИЗГРАЖДАНЕ [ECVET тежест 25% / ЕКР ниво 5]

а. Основни компетенции

След приключване на обучението обучаемият трябва да може да

- Оценява и докладва за развитието на AAL
- Има познания за съществуването на добри практики
- Има знания и компетенции за спазването на здравните закони и политики
- Има знания за последните новости в развитието на AAL
- Да е прецизен и точен в детайлите
- Да е ориентиран към клиента
- Има презентационни и модерационни умения
- Да комуникира (включително на чужди езици, ако е необходимо)
- Да може да търси, организира и синтезира



- Може да търси, организира и синтезира
- Може да анализира (оценява, критикува, тества)

b. Учебни модули

В.1 Дизайн и разработване [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 4]

Прави дизайна и инженерните софтуерни и/или хардуерни компоненти с цел постигане на желаните спецификации. Следва систематично методологията за анализиране и изграждане на нужните компоненти и интерфейси. Извършва тестване на отделните модули и системи, за да е сигурен, че изискванията са изпълнени.

В.2 Системно интегриране [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 4]

Инсталира допълнителен софтуер или компоненти за основната система във вече съществуваща или новопредложена система. Свързва със съществуващи вече процеси и процедури (управление на конфигурацията), като взема предвид спецификацията, капацитета и съвместимостта на съществуващите нови модули, за да се подsigури целостта и оперативната съвместимост. Верифицира действието на системата и подsigурява вписването и документирането на успешната интеграция.

В.3 Тестване [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 4]

Създава и изпълнява систематични тестови процедури за ИКТ системи и има предвид изискванията за ползваемост от страна на клиентите, като ги съобразява с AAL спецификациите. Тези тестове са гаранция, че всички вътрешни, външни, национални и международни стандарти са спазени, вкл. сигурност и охрана на труда, надеждност и съвместимост, а работата на новите или ревизираните компоненти отговаря на очакванията. Създава документи и докладва за това, че всичко отговаря на сертификационните изисквания.

В.4 Разработване на решения [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 4]

Според предварително дефинирани общи стандарти за практиката, извършва планирано необходимите интервенции за изпълнение на AAL решения, включително инсталиране, модернизация или извеждане от експлоатация. Конфигурира хардуер, софтуер или мрежа, за да се осигури оперативна съвместимост на компонентите на системата в резултат на повреди или несъвместимост. Ангажира допълнителни експертни ресурси, ако е необходимо, като трети страни мрежови доставчици. Предлага изцяло оперативни AAL решения на потребителя и извършва документиране, запис на цялата необходима информация, включително оборудване на адресатите, конфигурация и данни за изпълнението

В.5 Създаване на документация [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 4]

Създава документи, описващи AAL продукти, услуги, компоненти или приложения, за да се установи съответствие с изискванията на документацията. Избира подходящ стил и медии за презентационни материали. Създава шаблони за системи за управление на документи. Гарантира, че функции и характеристики са документираны по подходящ начин. Гарантира, че съществуващите документи са валидни.



ДЕЙСТВИЕ [ECVET тежест 10% / ЕКР ниво 4]

а. Основни компетенции

След приключване на обучението обучаемия трябва

- Да може за оценява и докладва
- Да бъде прецизен и да познава детайлите
- Да може да анализира (оценява, критикува, тества)

б. Учебни модули

С.2 Подкрепа при промени [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 4]

Подсигурява ръководство за развитие на AAL решения. Ефективно контролира софтуерни или хардуерни модификации с цел предотвратяване на различни ъпгрейдвания с непредвидими последици. Минимализира прекъсване на обслужването поради промени и се спазва определеното ниво на обслужване съгласно споразумението.

При промяна действа систематично, отговаря и реагира на оперативните нужди, като избягва нарушения в обслужването и поддържането на съгласуваност на споразумение за нивото на обслужване (SLA). Осигурява целостта на системата чрез контрол върху прилагането на функционални ъпдейти, софтуерни или хардуерни допълнения и техническото обслужване. Съобразява се с бюджетните изисквания.

С.3 Доставка на услуги[ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

Взема активни мерки, за да гарантира стабилно и сигурно приложение и AAL инфраструктура. Обновява библиотеката с оперативна документация и записва всички операционни събития. Поддържа инструменти за мониторинг и управление (т.е. скриптове, процедури ...).

Систематично анализира експлоатационните данни и съобщава констатациите на старшите експерти. Установява потенциалните слабости на ниво на обслужване и препоръчва действия за подобряване на надеждността на услугата. Програмира график на оперативните задачи. Управлява разходи и бюджет в съответствие с вътрешните процедури и външни ограничения. Идентифицира изискванията на хората, за да осигури оперативното управление на AAL инфраструктурата.

УПЪЛНОМОЩАВАНЕ [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

а. Основни компетенции

След приключване на обучението, обучаемият трябва

- Има знания за съществуването на добри практики в IT сектора



- Може да обяснява как техническите AAL дейности носят принадлежна стойност на бизнеса
- Да има познания и компетенции за спазването на здравните закони и политики
- Да има знания за последните новости в развитието на AAL
- Да може да търси, организира и синтезира

b. Учебни модули

D.2 Разработване на стратегия за развитие на ИКТ качество [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

Определя, подобрява и усъвършенства официална стратегия за задоволяване на очакванията на клиентите и подобряване на бизнес резултатите (баланс между разходи и рискове). Определя как критичните процеси влияят върху обслужването и характеристиките на продуктите за определение в системата за управление на ИКТ. Използва определени стандарти за формулиране на цели за управление на услугите, продуктите и процеса на качеството. Идентифицира ИКТ отчетност за управление на качеството. Осигурява стратегически съвети за вграждане ИКТ качеството (т.е. показатели и постоянното усъвършенстване) в културата на организацията.

УПРАВЛЕНИЕ [ECVET тежест 40% / ЕКР ниво 5]

a. Основни компетенции

След приключване на обучението обучаемият трябва

- Да може да оценява и докладва за развитието на AAL
- Да има знания за съществуването на добри практики в IT сектора
- Да може да обяснява как техническите AAL дейности носят принадлежна стойност на бизнеса
- Да има знания и компетенции за спазването на здравните закони и политики
- Има знания за последните новости в развитието на AAL
- Да е точен и прецизен в детайлите
- Да работи добре в екип
- Да може да търси, организира и синтезира
- Да може да анализира (оценява, критикува, тества)
- Да има познания по правни въпроси

b. Обучителни модули



Е.1 Прогноза за развитие [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

Тълкува нуждите на пазара и оценява възприемането на пазара на AAL продукти или услуги. Оценява потенциала на организациите дали отговаря на бъдещото производство и изисквания за качество. Прилага съответните показатели, за да се даде възможност за точно вземане на решения в подкрепа на производство, маркетинг, продажби и доставка

Осигурява краткосрочни прогнози на пазарните данни и оценка на продукцията и възможностите за продажба. Осигурява дългосрочна прогноза за разбирането на глобалния пазар и за идентифициране и оценка на съответните вложени материали от по-широкия бизнес, за политическия и социален контекст.

Е.2 Управление на проект и портфолио [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

Разбира и прилага принципите на проектното управление. Това означава, че дефинира дейности, отговорности, критични точки, ресурси, необходимост от определени умения, интерфейси и бюджет. Прилага методологии, инструменти и процеси. В състояние е да посреща нуждите чрез имплементиране на нови, вътрешни и външни процеси. Прави избор, дава инструкции и разпределя отговорности в екипа (взаимоотношения вътре в екипа, цели за постигане).

Е.3 Управление на риска [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 5]

Прилага управление на риска по отношение на онлайн комуникацията и прилагането на политиката и процедурите на фирмата за управление на риска. Разбира и прилага принципите за управление на риска (т.е. оценка на риска, документиране на потенциалния риск и планове за ограничаване на риска) и е в състояние да проучи възможностите за намаляване на идентифицираните рискове. Оценява, управлява и осигурява оценяването на изключенията и проверява онлайн комуникационните процеси и заобикалящата среда.

Разбира и прилага принципите на управлението на риска и проучва ИКТ решенията с цел намаляване на риска. Взема решение за подходящи действия, необходими за адаптиране на сигурността и намаляване на излагането на риск на адресите. Оценява, управлява и осигурява валидиране на изключения; оценява онлайн комуникационни процеси и околната среда.

Е.5 Подобряване на процесите [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 5]

Измерва ефективността на съществуващите AAL процеси. Проучва и съпоставя различни показатели за процеса на проектиране на ИКТ от различни източници. Следва систематична методология за оценка, проектиране и въвеждане на процеси или технологични промени в областта на AAL за измерими бизнес ползи. Оценява потенциалните неблагоприятни последици от промените в процеса

Проучва съществуващи ИКТ процеси и решения с цел дефиниране на възможни иновации. Прави препоръки, базирани на разумни аргументи.

Е.6 ICT Управление на качеството [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 4]



Реализира AAL политиката за качество за поддържане и подобряване на услугата и предоставяне на продукта. Планира и определя показатели за управление на качеството по отношение на AAL стратегия. Дава мнение за качествените показатели за ефективност и препоръчва подобрения, за да повлияе върху подобряване на качеството.

Комуникира и контролира прилагането на политиката за качество на организацията. Оценява индикаторите на управлението и процесите на основата на политиката за качеството на AAL и предлага коригиращи действия. Анализира и оценява степента, до която са изпълнени изискванията за качество и дава съвети за изпълнението на политиката за качество. Осигурява кръст междуфункционални съвети за определяне и въвеждане стандартите за качество.

E.7 Управление на бизнес промените [ECVET тежест 5% / EKP ниво 6]

Оценява последиците от нови AAL решения. Определя изисквания и количествени ползи за бизнеса. Управлява разполагането на промяната, като взема предвид структурни и културни въпроси. Поддържа непрекъснатост на бизнес процесите в промяната като цяло, мониторинг на въздействието, като приема всички необходими действия за отстраняване и изчистване на подхода.

Предоставя съвети за планиране, управление и изпълнение на значителни AAL промени.

E.9 ИКТ управление [ECVET тежест 5% / EKP ниво 6]

Определя, въвежда и контролира управлението на информационните системи в съответствие с бизнес целите. Взема под внимание всички вътрешни и външни параметри като законодателство и индустриален стандарт, на които трябва да съответства на управлението на риска и внедряването на ресурсите за постигане на балансирана полза за бизнеса.

Определя и привежда в съответствие ИКТ стратегия на управление, като я включва в корпоративната стратегия на организацията за управление. Адаптира ИКТ стратегията на управление, за да се вземат предвид новите значими събития, произтичащи от правни, икономически, политически, бизнес или екологични проблеми.

5.3 Специалист по разработване на AAL решения и системи

5.3.1 Описание на ролята

Наименование на ролята	Специалист по разработване на AAL решения и системи
Известна също като	Специалист по разработване на AAL компоненти
Сходни професии	
Обобщение	Разработва, въвежда и тества AAL компоненти и системи съгласно нуждите на клиента
Мисия	Създава AAL приложения. Осигурява изграждането и въвеждането на ИКТ приложения. Допринася за планирането и дизайна на елементарно ниво. Съставя диагностични програми и програмира, пише кодове за



	оперативни системи и софтуер с цел подsigуряване на оптимална ефективност и функционалност. Създава компоненти за въвеждане на специфична функционалност в контекста на софтуерното програмиране. Познава актуалното техническо състояние на нещата в тази област и е в състояние да дава нови решения.	
Отговорности	Прилага технологии за създаването на AAL продукти, срещайки най-добре очакванията на клиентите. Документира решенията.	
Принос/резултати	<ul style="list-style-type: none">• Технологии, свързани с AAL• Продуктови спецификации• Оценка на продукти• Запис на желанията на клиентите• Сценарии за въвеждане на AAL системи• Въвеждане на AAL системи• AAL инструменти и приложения• Наръчници / тренинг материали• Инженерни компоненти• Основна документация	<ul style="list-style-type: none">• Потенциални рискове и непредвидени разходи• Оценка на приложимостта• Взаимодействие и интерфейсно програмиране• Ергономичен дизайн• Анализи на приложимостта• Предложения за подобрение на приложимостта• Процедури за дистанционен мониторинг и действия при извънредни ситуации• Комуникационна инфраструктура• Предложения за правила за опазване на лични данни
Основни задачи	<ul style="list-style-type: none">• Анализ на изискванията на приложението• Превод на изискванията към IT решенията• Избор и планиране на нужната технология• Идентифициране на използваните случаи и трансфериране в IT-структурите• Въвеждане на изискваните функции в софтуерни модули• Дизайн на релевантни тестови случаи• Въвеждане на тестови системи• Оценяване на хардуерни и софтуерни решения чрез тестване• Документиране на хардуерни, софтуерни и интерфейсни компоненти• Включване на възможностите за осъществяване и риска на прилаганите решения	
Обкръжение	Обичайно работи заедно с различни вътрешни екипи (оценка, разработки, техническа поддръжка и др.) и докладва на секторния мениджър. Работи в близко сътрудничество с изследователските институции и доставчици на социални и здравни услуги и се включва в началния етап на развитието на пазарите. Работи също с разработващите начални компоненти и с хардуерните /	



След приключване на обучението обучаемият би следвало да

- Може за оценява и докладва
- Може да обяснява и измерва (технически) с какво и доколко AAL допринася за развитието на бизнеса
- Има знания за последните новости в развитието на AAL
- Да бъде креативен, с въображение
- Да е прецизен и точен в детайлите
- Да е ориентиран е към ползвателя / клиента
- Да е наясно с корпоративната стратегия и култура
- Да умее да работи в екип
- Да има познания относно здравните грижи / медицинските стандарти
- Да има познания по маркетинг

b. Учебни модули

A.1 IS и привеждане в съответствие с изискванията на бизнес стратегията [ECVET тежест 6% / ЕКР ниво 6]

Специалистът по разработване на AAL решения и системи е запознат с изискванията на бизнеса в дългосрочен план и разграничава IS модела наравно с политиката на организацията в областта на AAL. Дава съвети за конструирането и въвеждането на дългосрочни иновативни решения.

A.4 Планиране на продукти или проекти [ECVET тежест 10% / ЕКР ниво 6]

Анализирайки и дефинирайки моментното състояние на ИКТ структурата и архитектурата на AAL компоненти и системи планира разработването, въвеждането и тестването на компоненти и системи. Действа систематично при документиране на стандартни и елементарни проекти. Систематично документираща някои елементи от проект.

A.6 Дизайн на приложения [ECVET тежест 10% / ЕКР ниво 6]

Дефинира най-подходящите AAL ИКТ решения в съответствие с ИКТ политиката и нуждите на клиента. Предвижда развитието, инсталирането и поддръжката на разходите по приложението. Избира подходящи технически варианти за програмиране на решенията при оптимизиране на баланса между разходи и качество. Идентифицира общата референтна рамка за валидиране на моделите с представителни ползватели. Организира цялостното планиране на дизайна на приложението. Осъзнава собствените си действия и действията на другите при подсигуриране на правилно приложение в комплексната околна среда и съгласуването му с нуждите на ползвателите/клиентите

A.7 Технологични и маркетингови наблюдения [ECVET тежест 7% / ЕКР ниво 6]



Изследва последните AAL технологични разработки, за да има познания за развиващите се технологии. Намира иновативни решения за интегриране на новите технологии със съществуващи продукти, приложения или услуги, или за създаването на нови приложения. Наясно е технологичните подобрения в рамките на своите компетенции и е в състояние да ги интегрира, ако е необходимо в своята работа и в зависимост от спецификациите Търси активно нови технологични подобрения в рамките на своите компетенции . Може да идентифицира връзката между развиващите се технологии в областта на AAL и изискванията на ползвателите в съответствие с общия комуникационен план.

ИЗГРАЖДАНЕ [ECVET тежест 40% / ЕКР ниво 5]

а. Основни компетенции

След приключване на тренинга обучаемият трябва да

- Може да оценява и докладва
- Има познания за съществуването на добри практики
- Има познания по най-новите разработки в областта на AAL
- Е креативен, с въображение
- Да е етичен
- Да е прецизен и запознат с детайлите
- Да е ориентиран към клиента
- Да е запознат с корпоративната стратегия и спазва корпоративната култура
- Да може да работи в екип
- Да може да търси, организира и синтезира
- Да може да анализира (оценява, критикува, тества)
- Да може да обяснява (защитава, аргументира, обобщава)
- Да има съответни познания по социални въпроси

б. Учебни модули

В.1 Дизайн и разработване [ECVET тежест 8% / ЕКР ниво 6]

Създава софтуерни и / или хардуерни компоненти с цел отговор на изискванията на спецификацията. Следва систематично методология за анализиране и изграждане на необходимите компоненти и интерфейси. Извършва тестове на системата и на отделни нейни единици, за да е сигурно, че са



изпълнени изискванията. Развива систематично малки анимационни компоненти или модели. Действа креативно с цел развитие и интегриране на анимационни компоненти в по-големи проекти.

В.2 Системно интегриране [ECVET тежест 8% / ЕКР ниво 6]

Инсталира допълнителен софтуер или компоненти за основната система във вече съществуваща или предложена система. Свързва със съществуващи вече процеси и процедури (мениджмънт на конфигурацията), като взема предвид спецификацията, капацитета и съвместимостта на съществуващите и нови модули, за да се подsigури целостта и оперативната съвместимост. Верифицира действието на системата и подsigурява вписването и документирането на успешната интеграция. Действа систематично за идентифициране на съвместимостта на софтуерната и хардуерна спецификация. Документира всички дейности по време на инсталирането и записа на отклонения и коригиращи дейности. Разбира важността на собствените си действия и действията на другите в интеграционния процес. Съчетава с подходящи стандарти и променя контролните процедури за поддържане на съвместимостта на цялостната функционалност на системата

В.3 Тестване [ECVET тежест 8% / ЕКР ниво 6]

Има специализирани знания за организиране на комплексни тествачи програми за AAL комуникативни модули за това, дали те отговарят на изисквания на ползвателите. Тези тестове са гаранция, че всички вътрешни, външни, национални и международни стандарти са спазени и работата на новите или ревизираните компоненти отговарят на очакванията. При документирането и докладването на резултатите от тестовете представя важни данни за всички участващи - програмист, ползватели, работещи по поддръжката. Организира тествачи програми, записи и докладва резултати от анализите. Прилага експертни познания за надзор на комплексни тестови програми. Грижи се за това тестовете и резултатите да бъдат документираны така, че да предоставят информация на програмистите, ползвателите или работещите по поддръжката. Отговаря за подsigуряването на тествачи процедури, включително за документиране на одитната пътека.

В.4 Разработване на решения [ECVET тежест 8% / ЕКР ниво 6]

Следвайки предварително дефинирани общи стандарти от практиката, извършва планирани необходими интервенции за изпълнение на AAL решения, включително инсталиране, модернизация или извеждане от експлоатация. Конфигурира хардуер, софтуер или мрежа, за да се осигури оперативна съвместимост на компонентите на системата. Ангажира допълнителни експертни ресурси, ако е необходимо, като трети страни доставчици на мрежата. Изготвя документация, запис на цялата необходима информация, включително оборудване на адресатите, конфигурация и данни за изпълнението. Действа систематично за изграждане на анимационни елементи в комплексната AAL среда. Идентифицира нефункциониращи компоненти и установява причините за грешките в рамките на цялостното решение. Оказва помощ на колеги с по-малко знания. Използва специализирани знания, за да повлияе върху конструкцията на решението. Дава съвети за напасване на работните процеси и процедури със софтуерните обновявания

В.5 Създаване на документация [ECVET тежест 8% / ЕКР ниво 6]

Използва разработки на технически автори, за да ги приложи в организирането на създаването на различни документи в съответствие с изискванията на проекта или приложението. Подготвя представяне чрез подбор на подходящи стилове и медии и чрез описване на различни функции и характеристики. Той е отговорен за системата за управление на документацията и обновяването и валидирането на съществуващи документи от технически автори. Той е отговорен също за



управление на системата за документи и обновяването и валидирането на съществуваща документация, отнасяща се до онлайн общностите.

ДЕЙСТВИЕ [ECVET тежест 27% / ЕКР ниво 5]

а. Основни компетенции

След приключване на обучението обучаемият трябва да

- Е креативен , с въображение
- Е прецизен и точен в детайлите
- Може да комуникира ефективно (при необходимост и на чужд език)
- Може да търси, организира и синтезира
- Може да анализира (оценява, критикува, тества)
- Може да обяснява (защитава, аргументира, обобщава)

б. Учебни модули

С.2 Подкрепа на промяната [ECVET тежест 9% / ЕКР ниво 6]

Изпълнява и дава насоки за развитието на AAL решението. Ефективно контролира и записва софтуерни или хардуерни модификации, за да се предотвратят множество обновявания, които може да предизвикат непредвидими резултати. Намалява прекъсване на обслужването като следствие на промените и се придържа към определени изисквания за нивото на обслужване. Действа систематично с цел да отговори на оперативните нужди и да реагира на тях, като се избягват смущения при предоставянето на услуги и поддържане на съгласуваност на изискванията за нивото на обслужване. Осигурява целостта на системата за контрол на прилагането на функционални актуализации и поддръжка на софтуерни или хардуерни допълнения дейности. Съобразява се с бюджетните изисквания.

С.3 Доставка на услуги [ECVET тежест 9% / ЕКР ниво 6]

Действа систематично за анализ на данните и съобщава констатациите на своите старши колеги. Оказва мониторинг и управление на инструменти като скриптове и процедури. Актуализира оперативната библиотека с документи и записва всички оперативни събития. Гарантира стабилно и сигурно AAL приложение за комуникация и инфраструктура, констатирайки потенциалните слабости на ниво на обслужване и препоръчва предприемане на действия за подобряване на обслужването. Отчита потенциалните слабости на ниво обслужване и препоръчва действия за подобряване на ефективността на услугите

С.4 Управление на проблемите [ECVET тежест 9% / ЕКР ниво 6]



Идентифицира причините за проблемите. Прилага активни методи за откриване на причините за ICT проблемите. Прилага знания, основаващи се на повторемост на грешките. Използва специализирани познания по AAL комуникации, отнасящи се до разбирането в дълбочина на AAL IT инфраструктурата и проблема с процеса на управление, за да идентифицира недостатъците и да ги отстрани с минимално прекъсване. Създава обосновани решения в емоционално заредена среда чрез подходящи действия. Бързо идентифицира липса на компонент, избира алтернативи като ремонтира, заменя или преконфигурира.

ВЪЗМОЖНОСТ ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ [ECVET тежест 0% / ЕКР ниво НП]

УПРАВЛЯВА [ECVET тежест 0% / ЕКР нивоНП]

5.4 AAL специалист по поддръжка

5.4.1 Описание на ролята

Наименование на ролята	AAL специалист по поддръжката
Известна също като	
Сходни професии	
Обобщение	Инсталира, конфигурира и поддържа AAL продукти, компоненти и системи; оказва техническа помощ (онлайн помощ или на място)
Мисия	Да поддържа в действие нещата от техническа гледна точка. Да поддържа, инсталира, конфигурира и поправя системите , вкл. компонентите им.
Отговорности	Да поддържа продуктите и системите в действие от техническа гледна точка. Да поддържа, инсталира, конфигурира и поправя системите и техните компоненти
Принос/резултати	<ul style="list-style-type: none">• Софтуерни и хардуерни компоненти• Системни и мрежови компоненти• Докладва за грешки и промени• Инструкции за решения
Основни задачи	<ul style="list-style-type: none">• Технически мониторинг и подкрепа• Анализирани и идентифицирани на софтуерни и хардуерни проблеми• Дискутиране и решаване на проблеми в екипа, занимаващ се с разработките• Управление и обяснение на решенията, отнасящи се до време, качество и разходи



	<ul style="list-style-type: none">• Промяна или поправка на компоненти или части на системата• Определяне на риска при извършване на поправки и промени в определени системи• Обяснение на промените и променената функция• Изчисляване на комплексността и разходите по поддръжката<ul style="list-style-type: none">• Използване на най-новите и добри решения за компоненти, функции и системи• Инсталиране на системи и мрежи , вкл. интернет връзка• Инсталиране на обновявания• Помощ и инструкции за клиентите
Обкръжение	<p>Обичайно работи независимо , но в тясна връзка с ИКТ техника, мениджъра на AAL комуникации и отговарящите за корпоративната социална отговорност.</p> <p>Специалистът по поддръжка може да работи като външен или вътрешен доставчик на услуги</p>
KPI's	<ul style="list-style-type: none">• Задоволство от страна на клиента• Надеждност на системите и компонентите• Действащи без проблеми системи



Специалист по поддръжка AAL системи			Технически					Поведенчески												Бизнес											
Област	No. Компетентност	Важност	T01	T02	T03	T04	T05	B01	B02	B03	B04	B05	B06	B07	B08	B09	B10	B11	B12	M01	M02	M03a	M03b	M03c	M03d	M03e	M03f	M03g	M04	M05	
Планиране	A.1. Адаптиране на интернет-решения с Бизнес стратегии	средна																													
	A.2. Ниво на обслужване мениджмънт																														
	A.3. Разработване на бизнес план																														
	A.4. Планиране на продукти или проекти																														
	A.5. Архитектурен дизайн																														
	A.6. Дизайн приложения	средна																													
	A.7. Технологични и маркетингови наблюдения																														
	A.8. Устойчиво развитие	средна																													
Действие	B.2. Системно интегриране	висока																													
	B.3. Тестване	средна																													
	B.4. Разработване на решения	висока																													
	B.5. Създаване на документация																														
	C.1. Подкрепа на ползвателите	средна																													
Бъзможност за осъществяване	C.2. Подкрепа на промените	средна																													
	C.3. Доставка на услуги																														
	C.4. Управление на проблемите	средна																													
	D.1. Стратегическо развитие на информационната сигурност																														
	D.2. Развитие на стратегия за ИТ качество																														
	D.3. Осигуряване на образование и обучение																														
	D.4. Плащания																														
	D.6. Управление на развитието на нови продукти																														
	D.7. Управление на продажбите																														
	D.8. Управление на договорите																														
Управление	D.9. Персонално развитие																														
	D.10. Управление на информацията и знанието																														
	E.1. Развитие на проносите																														
	E.2. Управление на проекти и портфолио	средна																													
	E.3. Управление на риска	средна																													
	E.4. Управление на взаимоотношенията	средна																													
	E.5. Управление на процесите																														
	E.6. Управление на качеството на ИТ	висока																													
	E.7. Управление на бизнес промените																														
	E.8. Управление на информационната сигурност																														
E.9. Управление на връзките между ИТ и бизнеса																															

5.4.2 Специфични учебни модули и резултати от ученето

Ан ААЛ специалистът по поддръжка би трябвало да бъде обучен в съответствие с работните процеси, в които участва на работното си място. Тук са описани препоръчителните учебни модули и резултатите от ученето, както следва:

ПЛАНИРАНЕ [ECVET тежест 15% / ЕКР ниво 5]

а. Основни компетенции

След приключване на обучението обучаемият трябва да

- Може да измерва и докладва
- Има познания за съществуващите практики
- Има знания за последните новости в развитието на ААЛ
- Да бъде креативен, с въображение



- Да бъде прецизен и точен в детайлите
- Да бъде ориентиран към клиента
- Да умее да работи в екип
- Да има познания по здравни въпроси
- Да има познания по социални въпроси

b. Учебни модули

A.6 Application Design [ECVET Weighting 10% / EQF Level 6]

Дефинира най-подходящите AAL решения в съответствие с AAL политиките и нуждите на клиентите/ползвателите. Прогнозира разработване, инсталиране и разходи за поддръжка. Избира подходящи технически опции за програмиране на решения, оптимизиране на баланса между разходи и качество. Идентифицира обща референтна рамка за валидиране на модели с представителни ползватели.

A.7 Технологични и маркетингови наблюдения [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

Изследва последните AAL технологични разработки, за да е в крак с най-новите технологии. Създава иновативни решения за интегриране на новите технологии в съществуващи продукти, приложения или услуги, или за създаването на нови решения. Наясно е с технологични подобрения в рамките на своите компетенции и е в състояние да ги интегрира и поддържа. Активно търси нови технологични подобрения в полето на своите компетенции.

ИЗГРАЖДАНЕ [ECVET тежест 35% / ЕКР ниво 5]

a. Основни компетенции

След приключване на обучението обучаемият трябва да

- Има познания за добрите практики
- Има знания за последните AAL новости
- Да е прецизен и наясно с детайлите
- Да може да търси, организира и синтезира
- Да може да анализира (оценява, критикува, тества)
- Да може да обяснява (защитава, аргументира, обобщава)

b. Учебни модули

B.1 Дизайн и разработване [ECVET тежест 10% / ЕКР ниво 6]



Създава софтуерни и / или хардуерни компоненти, които отговарят на необходимите изисквания. Следва систематична методология за анализ и изграждане на необходимите компоненти и интерфейси. Провежда тестване на системата, за да се гарантира, че са спазени изискванията. Систематично развива малки компоненти анимация или модули, които може да се използват и в големи проекти.

В.2 Системно интегриране [ECVET тежест 10% / ЕКР ниво 6]

Инсталира допълнителен хардуер, софтуер или субсистемни компоненти в съществуващата или предлаганата система. Съчетава със съществуващи вече процеси и процедури (мениджмънт на конфигурациите), като взема предвид спецификацията, капацитета и съвместимостта на съществуващите и нови модули с цел подsigуряване на единност и оперативна съвместимост. Проверява дейността на системата, подписва документацията за успешната интеграция. Действа систематично за идентифициране на съвместимостта на софтуерните и хардуерни спецификации. Документира всички дейности при инсталирането и записването на отклонения и корекции.

В.3 Тестване [ECVET тежест 8% / ЕКР ниво 6]

Има специализирани знания за организиране на комплексни програми за тестване за AAL комуникационни модули и за използваемостта на изискванията на клиентите. Тези тестове гарантират, че всички вътрешни, външни, национални и международни стандарти са изпълнени, и че изпълнението на новите или ревизирани компоненти отговаря на очакването. Чрез документиране и отчитане на тестове и резултати осигурява важен принос за всички заинтересовани лица, като програмисти, потребители, отговорни за поддръжката. Организира тестови програми, записи и докладва анализи на резултати. Възползва се специализирани познания, за да контролира комплексни програми за тестване. Осигурява документирането на тестовете и резултатите от тях, за да дадат своя принос други участници в процеса, като програмисти, потребители или отговорни за поддръжката. Отговорен е за спазване на съответствие с процедурите за тестване, включително документираща одитната пътека.

В.4 Внедряване на решението [ECVET тежест 7% / ЕКР ниво 6]

Следвайки предварително дефинирани общи стандарти за практиката, извършва необходимите планирани интервенции за изпълнение на AAL решения, включително инсталиране, модернизация или извеждане от експлоатация. Конфигурира хардуер, софтуер или мрежа, за да се осигури оперативна съвместимост на компонентите на системата за избягване на повреди или несъвместимост. Ангажира допълнителни специализирани ресурси при необходимост, като трети страни доставчици на мрежи. Официално отговаря за предлагане на цялостно оперативно AAL решение на потребителя и комплектува документация, запис на цялата необходима информация, включително адресатите на оборудването, конфигурация и данни за изпълнението. Действа систематично за изграждане или премахване на анимационните елементи в комплексна AAL среда. Осигурява подкрепа за по-малко опитни колеги. Прилага специализирани знания за оказване на влияние върху конструирането на решението и го поддържа. Дава съвети за уравнивяване на работните процеси и процедури със софтуерните обновявания

ДЕЙСТВИЕ [ECVET тежест 15% / ЕКР ниво 5]

- a. Основни компетенции

След приключване на обучението обучаемият трябва



- бъде креативен, с въображение
- да бъде прецизен и точен в детайлите
- да има добри комуникационни умения
- да може да търси, организира, синтезира
- да анализира (оценява, критикува, тества)
- да може да обяснява (дефинира, аргументира, уточнява)

b. Учебни модули

С.2 Подкрепа на промените [ECVET тежест 8% / ЕКР ниво 6]

Изпълнява и дава насоки за развитието на AAL решението. Ефективно контролира и записва софтуерни или хардуерни модификации, за да се предотврати множество обновявания, които може да предизвикат непредвидими резултати. Намалява риска от прекъсване на обслужването като следствие на промените и се придържа към определено споразумение за нивото на обслужване. Действа систематично, за да отговори и реагира адекватно на оперативните нужди, като се избягват смущения при предоставянето на услуги и поддържане нивото на обслужване съгласно изискванията (SLA). Осигурява целостта на системата за контрол на прилагането на функционални актуализации и поддръжка на софтуерни или хардуерни допълнения дейности. Съобразява се с бюджетните изисквания.

С.4 Управление на проблемите [ECVET тежест 7% / ЕКР ниво 6]

Разпознава и решава основната причина за възникващи инциденти. Прилага подходящ подход към премахване на първопричината за възникналите проблеми в областта на информационните и комуникационните технологии. Внедрява система, основана на знанието от повторение на често срещани грешки. Взема решения в емоционално променлива среда по подходящ начин. Установява бързо дефектните компоненти, подбира такива, които да ги заместят и решава какво да бъде преместено, преконфигурирано или подменено.

УПРАВЛЕНИЕ [ECVET тежест 35% / ЕКР ниво 5]

a. Основни компетенции

След приключване на обучението обучаемият трябва да

- Има познания за съществуването на добри практики
- Може да обяснява и измерва (технически) с какво и доколко AAL допринася за развитието на бизнеса
- Има познания за последните нови AAL разработки
- Да може да комуникира ефективно (включително и на чужди езици)



b. Учебни модули

Е.2 Управление на проекти и портфолио [ECVET тежест 10% / ЕКР ниво 6]

Разбира и прилага принципите на проектния мениджмънт. Това означава, че може да дефинира дейности, отговорности, критични точки, ресурси, нужда от определени умения, интерфейси и бюджет. В състояние е да прилага методологии, инструменти и процеси, да идентифицира нужди чрез въвеждането на нови вътрешни и външни процеси. Прави избор, дава инструкции и поема отговорност за екипа (взаимоотношения в екипа, цели на екипа). Информира доставчика и клиента във връзка с установените проблеми. Взема решения, дава инструкции и носи отговорност за екипа (вкл. между членовете му, постигането на целите и т.н.).

Е.3 Управление на риска [ECVET тежест 10% / ЕКР ниво 6]

Прилага управление на риска, отнасящо се до онлайн комуникация и приложения съгласно установените процедури. Разбира и прилага принципите на управление на риска (оценява риска, документира потенциални рискове и изготвя ограничителни планове) и е в състояние да намери решения за смекчаването им. Оценява, управлява и подsigурява валидирането на очакванията и проверява онлайн комуникационните процеси и заобикалящата среда. Разбира и прилага принципите на управление на риска и проучва ИКТ решения с цел намаляване на риска. Оценява, управлява и осигурява валидиране на изключенията; одитира процеса на онлайн комуникация и среда.

Е.4 Управление на взаимоотношенията [ECVET тежест 8% / ЕКР ниво 6]

Is responsible for a positive relationship between the community manager, user and the supplier. He maintains a regular communication with them and he is familiar with their problems and environment. He ensures that all the needs, concerns and also complaints of the user are understood and addressed in accordance with technical solutions and employment. Positively interacts with users, suppliers and community manager. Той е отговорен за положителна връзка между мениджъра на общността, потребителя и доставчика. Поддържа редовна комуникация с тях и е запознат с проблемите си и околната среда. Той гарантира, че всички нужди, проблеми и жалби на потребителя се разбират и разглеждат в съответствие с техническите решения и заетостта. Комуникира добре с ползвателите, доставчиците и мениджъра на общността.

Е.6 Управление на ИКТ качеството [ECVET тежест 7% / ЕКР ниво 6]

Той е отговорен за изпълнение и осигуряване на политика за AAL качествена комуникация и непрекъснатото подобряване на качеството ѝ. Планира и определя показатели за управление на качеството по отношение на AAL комуникационната стратегия и прави преглед на изпълнението ѝ. Оценява тези показатели и предлага коригиращи действия.

Комуникира и следи прилагането на организационните политики за качество. Оценява качествени показатели и процеси за управление, базирани на AAL комуникационната политика за качеството и предлага коригиращи действия. Подsigурява междуфункционални решения за спазване на стандартите за качество.

5.5 Мениджър на AAL общност Community Manager

5.5.1 Описание на ролята

Наименование на ролята	Мениджър на AAL общност	
Известна също като	AAL асистент / социален работник / специалист социални грижи / експерт по социално включване	
Сходни професии		
Обобщение	<p>Осигуряване на интерактивна среда, в която хората, ползващи се от помощта на специалиста, се свързват с доставчиците на здравни услуги, както и с другите от общността.</p> <p>Партньор на клиента: обучава, присъства и подкрепя клиентите, координира услугите, свързани с грижи и социални взаимодействия, които са улеснени от AAL технологиите, гарантиращи благосъстоянието и социалното включване на клиента.</p>	
Мисия	<p>Подпомага и координира социалните услуги, предлагани на клиентите:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Подпомага клиента в неговото социално включване и чрез ИКТ-базиран мониторинг и различни други инструменти • Създава и поддържа такива ИКТ-апликации, които подпомагат подсилване на чувството за социално включване и грижа <p>Работи заедно с доставчици на социални услуги, консултанти и специалисти по поддръжката с цел оказване на подкрепа и обмен на знания.</p> <p>„Насочва и задържа нещата от гледната точка на клиента”.</p> <p>Инструктира, обучава и поддържа клиента при използването на AAL системата и различните компоненти</p>	
Отговорности	<p>Свързва се с доставчиците на здравни и социални услуги с цел подкрепа и поддържане на участието на клиента в социалния живот.</p> <p>Инструктира доставчика на сервизната дейност при бърз ремонт на системата</p>	
Принос и резултати	<ul style="list-style-type: none"> • Специфичен AAL мониторинг и подпомагане на системите • Форум • Wiki • Интернет чат • външни email адреси (подкрепа на ползвателя, въпроси и др.) • социални мрежи 	<ul style="list-style-type: none"> • подкрепа за Hotline операторите и доставчиците на социални услуги • доклад по етични въпроси • апликационни анализи на функциите • изисквания на ползвателите • оценка на ползваемостта



Основни задачи	<ul style="list-style-type: none">• телефони• Отговаря на постъпващи молби и запитвания• Следва на желанията на клиентите• Модерира на социалните мрежи• Модерира на форуми• Окуражава и мотивира клиентите да се включват в социалния живот • Личен мониторинг на клиента • Анимира на съвместни приложения като социални мрежи и форуми• Напътства ползвателите при използване на социалните мрежи и форуми• Предлага алтернативни начини за разнообразяване и различни социални дейности, предполагащи подобряването на качеството на живот• Оценява приноса към социалното включване и участие и въвежда допълнителни/различни подходи, ако е необходимо• Разбира личността и очакванията на клиента и други потенциални заинтересовани• Обучава потребителя в използване на системата, която трябва да бъде персонализирана към неговите изисквания, нужди и възможности • Наблюдава клиентите при използването на системите и компонентите • Идентифицира необходимите промени за това дали нуждите и възможностите на клиентите са се променили• Оценява задоволството на клиента от продуктите и това дали те покриват неговите очаквания и цели• Интерфейс технологии, нужди на клиента и здравни услуги
Обкръжение	<p>Асистент по вземане на "решения", работещ както в организацията, предлагаща социални услуги, така и като независим агент.</p> <p>Обичайно работи в тандем с AAL IT инфраструктура и екипите по вътрешно развитие (поддръжка, системни архитекти, разработващи решения и системи). Прекарва времето си повече онлайн, валидирайки ефективността на инструментите на социалните мрежи. Поддържа положителни дух и настроение.</p>
KPI's	<ul style="list-style-type: none">• Задоволство на клиента, дали той е доволен от сигурността, грижата към него и комфорта, който те му доставят• Ниво на активността на социалните мрежи• Брой на неизплатените ваучери за помощи



- Има знания за последните новости в развитието на AAL
- Да бъде ориентиран към ползвателя/клиента
- Да умее да комуникира (включително и на чужди езици, ако е необходимо)
- Да умее да търси, организира и синтезира

b. Учебни модули

А.3 Разработване на бизнес план [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

Отговорен е за дизайна и структурата на плана за комуникация на AAL общността. Той е в състояние да разбере специфичната AAL среда, в която работи, използва уеб технологиите за социално включване чрез внедряването на информационни и комуникационни процеси. Той комуникира с всички съответни AAL страни. Използва специализирани познания за предоставяне на разбиране на специфична AAL среда.

А.4 Планиране на проект или продукт [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

При анализиране и определяне на текущо и бъдещо състояние на ИКТ структурата и AAL компонентите и системите действа последователно, като оценява ефективността на разходите и решението за дизайн. Действа систематично за документиране на стандартите и несложните елементи на проекта. Използва знанията на специалистите при развитие на спецификацията с цел създаване и поддържане на комплекс от документи към проекта

А.7 Технологични и пазарни наблюдения [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

Използва най-новите AAL технологични разработки, иновативни решения с различни дивайси за интегриране на нови технологии в съществуващи продукти, приложения или услуги, както и създаване на нови решения. Наясно е с технологичните подобрения и пазарните тенденции в областта, в която работи и е в състояние да ги интегрира в спецификацията на AAL комуникационния план. Поради това той допринася добавена стойност, като прави стъпки към подобряване на ефективността на ИКТ-поддръжката и помощните функции. Той е в състояние да идентифицира взаимодействието между нововъзникващите технологии в областта на AAL и изискванията на потребителите и в съответствие с комуникационната стратегия.

ИЗГРАЖДАНЕ [ECVET тежест 20% / ЕКР ниво 5]

a. Основни компетенции

След приключване на обучението обучаемият трябва да

- бъде креативен, с въображение
- бъде точен и прецизен в детайлите
- бъде ориентиран към клиента/ползвателя
- да има презентационни и модерационни умения



- да може да комуникира (вкл. на чужди езици)
- да умее да работи в екип
- да може да търси, организира и синтезира
- да може да анализира (оценява, критикува, тества)
- да може да обяснява (защитава, аргументира, уточнява)

b. Learning units Учебни модули

B.1 Design and Development Дизайн и развитие [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

Разработва софтуерни и/или хардуерни компоненти с цел отговор на специфичните изисквания. Следва систематично методологията на анализиране и изграждане на необходимите компоненти и интерфейси. Той може да тества отделни единици и цялата система, за да гарантира, че са изпълнени всички функционални и експлоатационни критерии. Систематично разработва малки компоненти или модули. Подхожда креативно при разработването и интегрирането на анимационни компоненти при по-големи проекти.

B.2 Системно интегриране [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

Инсталира допълнителен хардуер, софтуер или суб-системни компоненти към съществуващи или нови системи. Прави сравнение между съществуващи процеси и процедури (напр. мениджмънт на конфигурацията), като взема предвид спецификациите, капацитета и съвместимостта на съществуващи и нови модули с цел подsigуряване на интегративността и оперативната съвместимост. Работи систематично за идентифициране на съвместимостта на софтуерни и хардуерни спецификации. Документира всички дейности по време на инсталирането и записва отклоненията или изключенията. Отговаря за своите и действията на другите по време на интеграционния процес. Познава подходящите стандарти и процедурите за промяна на контрола за поддържане на целостта на функционалността на системата

B.3 Тестване [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

Има специални знания по организиране на комплексни тестови програми за AAL комуникационни модули и изисквания от страна на клиентите. Тези тестове гарантират, че всички външни, вътрешни, национални и международни стандарти са спазени и че изпълнението на нови ревезерани компоненти отговарят на изискванията. Чрез документиране и докладване на тестовете и резултатите подпомага значително всички участващи в процеса специалисти като дизайнери, ползватели, специалисти по поддръжката. Организира тестови програми, записи и доклади, като така се предполага извършване на анализ на резултатите. Използва специализирани знания за наздор на комплексните тестови програми. Подsigурява документирането на тестове и резултати, като така помага на дизайнери, ползватели и поддръжка. Отговорен е за съобразяването с тестови процедури, документиране и одит.

B.5 Създаване на документация [ECVET Weighting 5% / ЕКР ниво 6]



Основава се на автори на техническа литература при организирането и създаването на различни документи в съответствие с изискванията на проекта или апликацията. Подготвя представянето чрез избор на подходящ стил и медия и чрез описание на различни функции и характеристики. Той е отговорен също за системата за управление на документи, обновяването и валидирането на съществуващата документация за комуникиране с онлайн общности.

ДЕЙСТВИЕ [ECVET тежест 15% / ЕКР ниво 5]

а. Основни компетенции

След приключване на обучението обучаемият трябва да

- бъде креативен, с въображение
- бъде етичен
- бъде прецизен и точен в детайлите
- бъде ориентиран към клиента/ползвателя
- бъде наясно е с корпоративната стратегия и корпоративната култура
- може да комуникира добре , при необходимост и на чужди езици
- да може да анализира (оценява, критикува, тества)
- да може да обяснява (защитава, аргументира, обобщава)

б. Учебни модули

С.1 Подкрепа на ползвателя [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

Отговаря на молбите и исканията на ползвателите; записва релевантна информация. Наблюдава резултатите от взетите решения и задоволството на потребителите от тях. Редовно предава проблемите на ползвателите, идентифицирайки решенията и възможните странични ефекти. Използва опита за идентифициране на проблемите на ползвателите и проучва базата данни за потенциални решения. Констатира и прехвърля за решение възникнали проблеми към старши експертите. Записва и начертава пътя и процедурите по подкрепа на ползвателите при разрешаване на проблеми от самото начало до края

С.3 Доставка на услуги [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

Действа систематично, за да анализира данните и предава тези данни на своите старши експерти. Занимава се с мониторинг и управление на инструменти като скриптове и процедури. Обновява операционната документална библиотека и записва всички оперативни събития. Осигурява стабилна и сигурна комуникативна AAL апликация и инфраструктура чрез повишаване потенциалното ниво на сервизната дейност и препоръчване на определени дейности за подобряване на сервизната услуга. Действа систематично при анализиране на данните и предава на по-старшите си колеги комуникационните находки. Препоръчва действия за подобряване на услугите.



С.4 Управление на проблемите [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

Идентифицира причините за инцидентите. Прилага проактивен подход при решаване на проблемите. Използва специални знания по AAL комуникация и разбиране в дълбочина на AAL IT инфраструктура и на процесите за управление на проблема с цел идентифициране на нередностите и преодоляването им с най-малко затруднения. Взема обосновани решения в емоционално заредена среда, за да се сведе до минимум въздействието върху потребителя. Бързо идентифицира липса на компоненти, избира алтернативи като ремонт, подмяна или преконфигурация.

УПЪЛНОМОЩАВАНЕ [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

а. Основни компетенции

След приключване на обучението обучаемият трябва да

- бъде креативен, с въображение
- да може да комуникира (при необходимост на чужд език)

б. Учебни модули

D.6 Управление на медийни канали [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

Управлява онлайн комуникационни кампании, отнасящи се до AAL общности. Той подsigурява оптималното представяне на AAL комуникационните канали съвместно с AAL стратегия за подкрепа и мониторинг. Действа творчески с цел влияние върху създаването на AAL общности. Управлява AAL онлайн комуникативни канали, за постигане на максимална ефективност на AAL системата за подкрепа и мониторинг.

УПРАВЛЕНИЕ [ECVET тежест 45% / ЕКР ниво 5]

а. Основи компетенции

След приключване на обучението обучаемият трябва да

- може да обяснява как техническите AAL дейности носят принадлежна стойност на бизнеса
- бъде етичен
- е прецизен и точен в детайлите
- е наясно с корпоративната стратегия и култура
- има добри комуникативни умения
- има добри презентационни и модерационни умения
- умее да работи в екип
- може да търси, организира и синтезира



- може да анализира (оценява, критикува, тества)
- have knowledge of project management principles да има познания в областта на принципите за управление на проекти
- има познания по бюджетиране/ счетоводство
- има познания по социални въпроси
- да има познания по маркетинг
- може да работи в екип

b. Учебни модули

Е.1 Прогноза за развитие [ЕCVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

Интерпретира нуждите на пазара и оценява приемливите AAL продукти и услуги. Оценява организационния потенциал с цел бъдещо производство и отговор на изисквания за качество. Прилага релевантни данни, за да може да бъде взето точното решение с цел подкрепа на производството, маркетинга, продажбите и доставките.

Прави краткосрочни прогнози, като използва пазарни данни и оценка на производството и капацитета за извършване на продажби. Прави дългосрочни прогнози чрез разбиране на глобалния пазар и идентифициране и оценка на релевантно съдържание от бизнеса в широк аспект, политически и социален контекст.

Е.2 Управление на проект и портфолио [ЕCVET тежест 10% / ЕКР ниво 6]

Разбира и прилага принципите на проектния мениджмънт. Това означава, че дефинира дейности, отговорности, критични точки, ресурси, необходимост от определени умения, интерфейси и бюджет. Прилага методологии, инструменти и процеси. В състояние е да посреща нуждите чрез имплементиране на нови, вътрешни и външни процеси. Прави избор, дава инструкции и разпределя отговорности в екипа (взаимоотношения вътре в екипа, цели за постигане). Понякога поема цялата отговорност за проекта по AAL комуникация (резултати, финанси, ресурси, управление на времето). Разбира и прилага принципите на проектния мениджмънт и методологиите, инструментите и процесите за управление на елементарни проекти; планира и определя целите на екипа, резултатите, които трябва да бъдат достигнати и документирани.

Е.3 Управление на риска [ЕCVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

Прилага управление на риска по отношение на онлайн комуникацията и прилагането на политиката и процедурите на фирмата за управление на риска. Разбира и прилага принципите за управление на риска (т.е. оценка на риска, документирани потенциалния риск и планове за ограничаване на риска) и е в състояние да проучи възможностите за намаляване на идентифицираните рискове. Оценява, управлява и осигурява оценяването на изключенията и проверява онлайн комуникационните процеси и околната среда



Разбира и прилага принципите на управлението на риска и проучва ИКТ решенията с цел намаляване на риска. Взема решение за подходящи действия, необходими за адаптиране на сигурността и намаляване на излагането на риск на адресите. Оценява, управлява и осигурява валидиране на изключения; оценява онлайн комуникационни процеси и околната среда

Е.4 Управление на взаимоотношенията [ECVET тежест 10% / ЕКР ниво 6]

Отговаря за добрите взаимоотношения между ползвателя и доставчика на AAL грижа, поема и разгръща организационния процес. Поддържа редовна комуникация с тях и познава средата, в която се намират. Познава нуждите, изискванията и оплакванията на ползвателя добре, разбира ги и ги отнася в съответствие с организационната политика. Представява собствените си действия и тези на другите от общността, управлявайки ограничената база на ползвателите.

Е.5 Подобряване на процесите [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 5]

Измерва ефективността на съществуващите AAL процеси, проучвания и добри практики при ИКТ процеси, създадени от различни източници. Следва систематична методология за оценяване, създаване и въвеждане на процеси или технологични промени в областта на AAL с цел измерване на ползите за бизнеса. Оценява потенциални неблагоприятни последици от промените при процеса.

Използва специализирани познания, за да проучи съществуващите AAL комуникационни процеси и решения, за да се определят възможните иновации. Прави препоръки въз основа на обосновани аргументи

Е.6 Управление на ИКТ качеството [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

Отговорен е за изпълнението и осигуряването на AAL комуникационна политика за качеството и непрекъснатото му подобряване. Планира и определя показатели за управление на качеството по отношение на AAL комуникационна стратегия и прави преглед на изпълнението. Той оценява тези показатели с цел да предложи коригиращи действия.

Комуникира и наблюдава апликацията в съответствие с организационната политика. Оценява индикаторите за мениджмънт на качеството и процесите, базирайки се на политиките за качество и действията за възстановяване в областта на AAL. Оценява степента, до която изискванията за качество са били изпълнени и предоставя съвети за изпълнение на политиката за качество. Осигурява многофункционални съвети за определяне и надхвърляне на тези стандарти за качество.

Е.7 Управление на бизнес промените [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

Оценява въвеждането на нови AAL ИКТ решения. Дефинира изискванията и оценява ползите за бизнеса. Управлява въвеждането на промяната, като взема предвид структурни и културни въпроси. Поддържа процеса на приемственост в цялата промяна, мониторинга на въздействието, като взема предвид всички необходими действия за отстраняване и рафиниране подход. Предлага съвети за планиране, управление и въвеждане на значителни AAL промени. Оказва влияние върху организационните промени.

5.6 AAL консултант

5.6.1 Описание на ролята

Наименование на ролята	AAL Консултант	
Известна също като		
Сходни професии		
Обобщение	Има познания за продуктите и маркетинга; анализира нуждите на клиентите, дефинира и специфицира изискванията за намиране на решения, оценява инсталирани вече AAL-решения	
Мисия	Да идентифицира най-добрите AAL продукти/решения в съответствие с нуждите на клиентите, изискванията и финансовите ресурси.	
Отговорности	Създава мост между технологиите и консуматорите на продуктите чрез предлагане на разработване/закупуване на AAL-ориентирани продукти/устройства и подпомагане на клиентите при избора на подходящите за тях.	
Принос и резултати	<ul style="list-style-type: none"> • Оценка на нуждите на клиентите • Консултантски стратегии • Оценка на консултантски услуги • Избор на адекватни продукти и услуги 	<ul style="list-style-type: none"> • Информация по етични проблеми • Прави маркетингови анализи • Изисквания на клиента • Предложение за AAL продукти/устройства, ориентирани към ICT • Оценка на ползваемостта
Основни задачи	<ul style="list-style-type: none"> • Да бъде информиран за нови и иновативни AAL технологии и системи • Да анализира пазара, идентифицира пазарните тенденции и изискванията на клиентите • Да разбира очакванията на клиентите и други потенциални заинтересовани • Да избира и одобрява подходящи продукти и решения • Да предлага на клиентите най-подходящите решения спрямо техните нужди, изисквания и възможности • Комуникира с ползвателите така добре, както с доставчиците на услуги • Да оценява нуждите на клиентите и да формулира консултантски стратегии • Да отговаря за интерфейс технологии, нуждите на клиента и социалните услуги • Да подготвя и преговаря с доставчиците по изготвяне на договорите • Да наблюдава спазването на стандартите и регулациите в ICT сектора • Да дава съвет за това как да се оптимизира използването на съществуващите инструменти и системи 	



	<ul style="list-style-type: none"> • Повишава информираността за иновациите в областта на информационните технологии и потенциалната им стойност за бизнеса
Обкръжение	<p>Обикновено работи независимо в близко сътрудничество с архитекта на AAL системи и мениджъра комуникации.</p> <p>AAL консултантът може да работи като външен консултант или вътре в компанията</p>
KPI's	<ul style="list-style-type: none"> • Number of new customers • Брой нови клиенти • Задоволство от страна на клиента

AAL консултант		Технически					Поведенчески												Бизнес																		
Област	No. Компетентности	Важност	T01	T02	T03	T04	T05	V01	V02	V03	V04	V05	V05b	V05c	V06	V06a	V06b	V06c	V10	V11	V12	M01	M02	M03a	M03b	M03c	M03d	M03e	M03f	M03g	M03h	M04	M05				
Планиране	A.1. Адаптиране на интернет-решения	ниска	x	x	x	x	x															x															
	A.2. с Бизнес стратегии																																				
	A.3. Разработване на Бизнес план	средна	x	x	x	x	x																														
	A.4. Планиране на продукти или проекти	средна	x	x	x	x	x																														
	A.5. Архитектурен дизайн	средна	x	x	x	x	x																														
	A.6. Дизайн приложения	ниска	x	x	x	x	x																														
	A.7. Технологични и маркетингови наблюдения	средна	x	x	x	x	x																														
	A.8. Устойчиво развитие	висока	x	x	x	x	x																														
Изграждане	B.1. Дизайн и развитие																																				
	B.2. Системно интегриране																																				
	B.3. Тестване																																				
	B.4. Разработване на решения																																				
	B.5. Създаване на документация																																				
Действие	C.1. Подкрепа ползвателите																																				
	C.2. Подкрепа на промените	средна	x																																		
	C.3. Доставка на услуги																																				
	C.4. Управление на проблемите																																				
Бъзмок-ност за осъщ.	D.1. Стратегическо развитие на информационната сигурност																																				
	D.2. Развитие на стратегии за ИТ качество																																				
	D.3. Осигуряване на образование и обучение	висока	x	x	x	x	x																														
	D.4. Планиране																																				
	D.5. Разработване на оферти																																				
	D.6. Управление на продуктите																																				
	D.7. Управление на доставките																																				
	D.8. Управление на промените	средна																																			
	D.9. Персонално развитие																																				
	D.10. Управление на информацията и знанието	средна	x	x	x	x	x																														
Управл.	E.1. Развитие на прогнозите	висока	x	x	x	x	x																														
	E.2. Управление на проекти и портфолио	средна	x	x	x	x	x																														
	E.3. Управление на риска																																				
	E.4. Управление на взаимоотношенията	средна																																			
	E.5. Подобряване на процесите																																				
	E.6. Управление на качеството на ИТ																																				
	E.7. Управление на Бизнес промените																																				
	E.8. сигурност	висока	x	x	x	x	x																														
	E.9. Управление на връзките между ИТ и Бизнеса																																				



5.6.2 Специфични учебни модули и резултати от ученето

AAL Консултантът трябва да е обучен в съответствие с процесите, в които участва на работното си място. Трябва да бъдат достигнати определени резултати от ученето в следните области:

ПЛАНИРАНЕ [ECVET тежест 45% / ЕКР ниво 5]

а. Основни компетенции

След приключване на обучението обучаемият трябва да

- Може за оценява и докладва
- Има познания за съществуването на добри практики
- Може да обяснява и измерва (технически) с какво и доколко AAL допринася за развитието на бизнеса
- Има знания и компетенции за спазването на здравните закони и политики
- Има знания за последните новости в развитието на AAL
- Ориентиран е към ползвателя / клиента
- Има познания за принципите на проектния мениджмънт

б. Учебни модули

A.1 IS и прилагане на бизнес стратегии [ECVET тежест 6% / ЕКР ниво 6]

AAL консултантът е запознат с изискванията за дългосрочно развитие и адаптира IS модела в съответствие с AAL политиката на организацията. Дава съвет за конструирането и въвеждането на дългосрочни иноватилни решения.

A.3 Развитие на бизнес план [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

Отговаря за програмирането и структурата на AAL плана за комуникация на общността. В състояние е да разбере специфичното AAL обкръжение, в което работи. Използва уеб-технология за социално включване при внедряване на информационните и комуникационни процеси. Комуникира с всички AAL заинтересовани. Използва специализирани знания с цел разбиране на специфичната AAL среда.

A.4 Продуктово и проектно планиране [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

Чрез анализ и дефиниране на настоящия статус на ИКТ структурата и структурата на AAL продукти и системи, той планира развитието, въвеждането и тестването на компоненти и системи. Действа систематично при документиране на стандартите и несложни елементи от проекта. Използва специфични знания при създаването и поддържането на комплекс от документи за проекта.

A.5 Дизайн [ECVET тежест 6% / ЕКР ниво 6]



Уточнява, усъвършенства, актуализира и предоставя формален подход за прилагане на решения, необходими, за да развитие и функциониране програмирания продукт. Управлява отношенията със заинтересованите от AAL страни, за да се гарантира, че програмирането е в съответствие с AAL изискванията. Идентифицира необходимостта от промени и нужните за това компоненти; хардуер, софтуер, приложения, процеси, информация и технологична платформа. Гарантира, че се вземат предвид всички аспекти на оперативната съвместимост, използваемост и сигурност

Използва експертни знания, за да дефинира съответната IT технология и спецификации при прилагане в конструирането на различни AAL IT проекти, приложения или инфраструктурни подобрения. Дава съвети при дефинирането на стратегия за въвеждане на IT технологии в съответствие с изискванията и нуждите на бизнеса. Взема предвид наличната технологична платформа, остаряло оборудване и последните технологични иновации.

A.6 Дизайн на приложения [ECVET тежест 10% / ЕКР ниво 6]

Дефинира най-подходящите AAL решения в съответствие с ИКТ политиките и нуждите на ползвателите / клиентите. Оценява развитието, инсталирането и поддръжката на разходите за приложенията. Избира подходящи технически възможности за дизайн на решенията, оптимизиране на баланса между цената и качеството. Определя обща референтна рамка за валидиране на моделите с представителни потребители. Организира цялостното планиране на дизайна на апликацията. Разбира важността на своите действия и действията на другите за това, доколко правилно приложението се интегрира с комплексната околна среда и е съобразено с изискванията на клиентите/ползвателите.

A.7 Технологични и маркетингови наблюдения [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

Използва най-новите технологични разработки в областта на AAL с цел да се създаде разбиране за този вид продукти. Намира иновативни решения за интегриране на нови технологии в съществуващите AAL продукти, приложения или услуги или за създаване на нови решения. Запознат е с технологичните подобрения в рамките на своите компетенции и може да ги интегрира, ако е необходимо, в съответствие със спецификациите. Следи активно за нови технологични подобрения в рамките на своите компетенции. Може да идентифицира връзката между нововъзникващите технологии в областта на AAL и изискванията на ползвателите в съответствие с общите комуникационни планове.

A.8 Устойчиво развитие [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

Преценява въздействието на AAL решенията. Съветва заинтересованите за устойчиви алтернативи, които са съобразени с AAL стратегията. Дава съвети за дефинирането на целите и стратегията на устойчивото IS развитие в съответствие с политиката за устойчивост на организацията.

ИЗГРАЖДАНЕ [ECVET тежест 0% / ЕКР ниво N/A]

ДЕЙСТВИЕ [ECVET тежест 15% / ЕКР ниво 5]

а. Основни компетенции

След приключване на обучението обучаемият трябва да

- Има познания за съществуването на добри практики



- Бъде креативен, с въображение
- Има добри комуникационни умения
- Може да обяснява (дефинира, аргументира, уточнява)

b. Учебни модули

С.2 Подкрепа на промените [ECVET тежест 8% / ЕКР ниво 6]

Оказва помощ при внедряване на ИКТ решението. Също така предлага съвети за контрол и описване на софтуерни или хардуерни модификации за предпазване от обновявания, които биха могли да доведат до непредвидими последици. Дава съвети за това как да се намалят сривовете в системата на услугата като следствие от настъпилите промени и да продължат да се спазват условията за нейното ниво.

С. ВЪЗМОЖНОСТ ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

a. Основни компетенции

След приключване на обучението обучаемият трябва да

- Може за оценява и докладва
- Може да обяснява и измерва (технически) с какво и доколко AAL допринася за развитието на бизнеса
- Има знания и компетенции за спазването на здравните закони и политики
- Има знания за последните новости в развитието на AAL
- Запознат е с корпоративната стратегия и спазва корпоративната култура
- Има добри комуникативни умения
- Да умее да работи в екип
- Да може да търси, организира и синтезира
- Може да анализира (оценява, критикува, тества)
- have knowledge of project management principles Има познания в областта на проектния мениджмънт
- Да има познания в областта на законовите разпоредби
- Да умее да работи в екип

b. Учебни модули



D.3 Обучения и тренинги [ECVET тежест 5% / EKP Level 6]

Определя и въвежда обучителните политики в областта на ИТ с цел отговаряне на нуждите от организационни умения и запълване на пропуски. Структурира, организира и определя тренинг програми и оценява качеството на тренингите чрез осъществяване на обратна връзка и въвеждане на непрекъснати подобрения. Адаптира тренинг планове в съответствие с изискванията на промените. Действа креативно при анализиране на пропуски в уменията; разработва специфични изисквания и идентифицира потенциални източници за предоставянето на обучение. Има специализирани познания в областта на обучителния пазар и създава механизъм за обратна връзка, за да направи оценка на добавената стойност на алтернативни програми за обучение.

D.8 Мениджмънт на договорите [ECVET тежест 5% / EKP ниво 6]

Определя и прилага политика за ИКТ обучение с цел подобряване на организационните умения и запълването на пропуски. Структурира, организира и изготвя графици, програми за обучение и оценява качеството на обучението чрез обратна връзка, като работи за непрекъснато усъвършенстване. Адаптира учебните планове за справяне с променящото се търсене. Подготвя и договаря договорите с доставчиците.

D.10 Мениджмънт на знанието [ECVET тежест 5% / EKP ниво 6]

Идентифицира и управлява структурирана и неструктурирана информация и се съобразява с политиките за предоставяне на информация. Създава информационна структура, за да стане възможно използването и оптимизирането на информацията в полза на бизнеса. Разбира правилните инструменти, които дават възможност да се създаде, събере, поддържа Поддържа правилното съотношение между информацията и знанието с цел създаване на добавена стойност за бизнеса. Прилага иновативни решения, базирани на събраната информация, обновява и пропагандира бизнес знанието и да се използва информационния актив.

УПРАВЛЕНИЕ [ECVET тежест 45% / EKP ниво 5]

а. Основни компетенции

След приключване на обучението обучаемият трябва да

- Може да оценява и докладва
- Да има познания за съществуващите добри практики
- Може да обяснява и измерва (технически) с какво и доколко AAL допринася за развитието на бизнеса
- Има знания и компетенции за спазването на здравните закони и политики
- Има знания за последните новости в развитието на AAL



- Бъде етичен
- Бъде ориентиран към клиента / ползвателя
- be committed to corporate strategy and aware of corporate culture Да е наясно с корпоративните стратегия и култура
- Има презентационни и модерационни умения
- Има познания за принципите по управление на проекти
- Има познания по бюджетиране и счетоводство
- Умее да работи в екип

b. Обучителни модули

E.1 Прогнозиране [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

Интерпретира нуждите на пазара и оценява доколко се приемат AAL продуктите или услугите. Оценява потенциала на организациите при обвързване на нуждите на пазара с изискванията за качество. Прилага релевантни методи за оказване на подкрепа на производството, маркетинга , продажбите и доставките.

Прави краткосрочни прогнози, като използва информацията от пазара и оценява капацитета на организациите за производство и продажби. Прави дългосрочни прогнози, като прилага разбиранията за глобалните пазари и идентифицира и оценява релевантно нещата от гледна точка на бизнеса, политическия и социален контекст.

E.2 Управление на проекти и портфолио [ECVET тежест 10% / ЕКР ниво 6]

Разбира и прилага принципите на проектния мениджмънт. Това означава, че може да дефинира дейности, отговорности, критични точки, ресурси, да определя нужда от дадени умения, интерфейси и бюджет. В състояние е да прилага методологии, инструменти и процеси. Може да посреща вече установени нужди като въвежда нови, вътрешни и външни процеси. Прави избор, дава инструкции и носи отговорност за екипа (напр. отношения вътре в екипа, цели на екипа). Понякога поема цялата отговорност за проекта по AAL комуникация (напр. за резултатите, финансите, управление на ресурсите, управление на времето). Също така съставя и поддържа документи за упражняване на мониторинг на напредъка на проекта. Разбира и прилага принципите на проектния мениджмънт и прилага методологии, инструменти и процеси за управление на несложни проекти. Отговаря за собствените си действия и тези на другите в рамките на задълженията на проекта, прави избор и дава инструкции; управлява и наблюдава взаимоотношенията вътре в екипа; планира и поставя целите на екипа и документираща резултатите.

E.4 Управление на взаимоотношенията [ECVET тежест 10% / ЕКР ниво 6]



Отговорен е за добрите взаимоотношения между мениджъра на общността, ползвателя и доставчика на AAL услугата, прилагайки организационните процеси. Управлява редовната комуникация с тях и е запознат с настоящите компоненти и системи. Работи добре с ползватели, доставчици и мениджъра на общността.

E.7 Мениджмънт на бизнес промените [ECVET тежест 5% / ЕКР ниво 6]

Оценява приложимостта на нови AAL решения. Дефинира изискванията и гарантира бизнес печалбите. Управлява съблюдаването на промените, като взема предвид структурните и културни аспекти. Поддържа непрекъснатостта на процеса чрез промяна, мониторинг на съдържанието, като взема предвид всички действия по отстраняване на грешки и подобряване на използваните методи. Дава съвети за планиране, управление и въвеждане на значителни AAL промени.

6. Литература

6.1 Проучвания

Бьорш-Зупан, А. Юрген, Хл Börsch-Supan, А., Jürges, Н. (2005). *Проучване на здравето, остаряването и пенсионирането в европа – методология*. Научно-изследователски институт по икономика на остаряването, Манхайм

Ван дер Брьок, Г., Кавало, Ф. И Веерман, Ц. (2010) AALIANCE Ambient Assisted Living Roadmap. Ambient Intelligence and Smart Environments, IOS Press

Източник (отделно от професионалните профили, ECVET, разработването на е-съдържанието, съдържание на обучението и учебните модули); Препоръка на Европейския Парламент и на Съвета от 23. Април 2008 за издаването на ЕКР (2008/С 111/01) приложение 1; дефиниции Уикипедия (глава 4)

6.2 Уеблинкове

Ambient Assisted Living Joint Programme. <http://www.aal-europe.eu>

<http://www.vdi.eu/>

<http://www.vdivde-it.de/>

<http://www.aal-europe.eu/>

<http://www.aaluis.eu/>

<http://www.aal-europe.eu/projects/socialize/>

<http://www.aal-europe.eu/projects/entrance/>

http://ec.europa.eu/eqf/home_en.htm



<http://www.ecompetences.eu/>

<http://www.ecvet-projects.eu/About/Default.aspx>

<http://aec.ifas.ufl.edu/abrams/step/explanation.pdf>

<http://www.prince-officialsite.com/AboutPRINCE2/AboutPRINCE2.aspx>

<http://www.civicus.org>

http://www.e-jobs-observatory.eu/sites/e-jobs-observatory.eu/files/Guidelines_for_the_development_of_trainings_in_internet-related_professions.pdf

http://www.artset-lqw.de/cms/fileadmin/user_upload/Service_Allgemeines/LQW_3_Guidelines_English_.pdf

<http://www.artset-lqw.de/cms/index.php?id=276>

<http://www.artset-lqw.de/cms/index.php?id=netzwerkbild>

<http://smallbusiness.chron.com>

<http://wiki.care-aal.eu/uploads-care-aal/9/9c/Reportonethics.pdf>



7. Речник

Използването на следните понятия в този документ е базирано на следните дефиниции:

Мениджър на AAL общност

Създава интерактивна среда, в която хората, нуждаещи се от помощ, са свързани с доставчици на социални и здравни услуги и със заобикалящата ги среда.

Дейности

Много основно понятие, сходно с понятията работа или операция.

AAL консултант

Има познания за продуктите и пазара; анализира нуждите на клиентите и дефинира и специфицира изискванията за решенията, оценява инсталираните AAL решения.

AAL специалист по поддръжката

Инсталира, конфигурира и поддържа AAL продукти, компоненти и системи; оказва техническа помощ (онлайн помощ или на място).

Специалист по разработване на AAL решения и системи

Разработва, въвежда и тества AAL компоненти и системи в съответствие с нуждите на пазара.

Архитект AAL системи

Определя структурата и мениджмънта на програмата или компютърната система (софтуер, хардуер, интерфейс).

Компетенции

Доказана способност за използване на знания, умения и личностни, социални и / или методологични дадености в работни или учебни ситуации и в професионално и личностно развитие.

Развитие на е-съдържание

Процес на изследване, писане, събиране, организиране, структуриране и редактиране на информацията за електронна публикация. Такова съдържание може да се състои от текстове, графики, снимки, записи, филми и други медийни продукти, които могат да бъдат разпространявани чрез електронна медия.

Принос

Сътрудниците дават приноса си преди комплектуване на работата и се подписват. Те са "на разположение" и са активни участници в процеса. Няколко души могат да бъдат участници в един краен резултат – да имат участие в единен принос.



Заложен резултат

Предварително определен резултат от задача в работен контекст. Заложените резултати са видими резултати, които могат да бъдат материални или нематериални.

e-job Observatory

The e-Jobs Observatory е мрежа от заинтересовани, насърчаващи взаимодействието и информацията относно е-професии, е-умения and е-компетенции.

ИКТ

Информационни и комуникационни технологии – това е понятие, отнасящо се до работа с компютри, съхраняване на информация и телекомуникационни концепции и приложения. Понятието ИКТ е общо използвано от създаващите политики.

Работно място с изискване за дадена професия

Работното място осигурява мост между предприятията и физическите лица. То отразява условията на заетост на пазара на труда и изискванията, резултатите, задачите, компетенциите и необходимите квалификации. Работните места обединяват редица гледни точки и са определени от организациите. Те са идентифицирани или определени чрез едно или няколко описания на думи, като например, програмист, Мениджър по поддръжката или Главен специалист по информацията.

Описание на професията

Описание на основни задачи или функции и отговорности на позицията.

Професионален профил

Дефиниция на работодателя за дадено работно място, за което се изисква дадена професия, описание на изискваната квалификация, задачите, уменията и компетенциите.

Знания

Резултати от усвояване на информация в процеса на учене. Знанията са съвкупност от факти, принципи, теории и практики, които са свързани с определена сфера на работа или обучение. В контекста на Европейската квалификационна рамка знанията се описват като теоретични и / или фактологични;

Учебното съдържание

Дисциплини, преподавани в контекста на обучението. За разлика от резултатите от обучението, които представляват крайните ефекти от обучението, учебното съдържание представлява приноса към обучението.

Резултати от обучението



Декларациите за онова, което обучаемият знае, разбира и може да направи при завършване на учебния процес, които се определят по отношение на знания, умения и компетентност;

Професия

Роля на специалиста, подкрепена от задълбочено обучение и образование, което завършва с лиценз за право на работа.

Профил

Професионалните роли добавят към длъжностните характеристики допълнителни компоненти, свързани с работата, като например мисията, основните задачи, отчетност, исканите резултати и т.н. В този контекст професионалният профил предоставя изчерпателно описание - писмено и официално - на работата.

Роля

Тя е специализирана комбинация от умения или компетенции със специфични отговорности за изпълнение на специфичен тип задачи и създаване на определени предварително резултати, най-често използвани винженеринга и по-точно при SW-инженерингови модели.

Квалификация

Официален резултат от процес на оценка и валидиране, който се получава, когато компетентен орган реши, че определено лице е постигнало резултати от обучението в съответствие с дадени стандарти

Сектор

Съвкупност от професионални дейности въз основа на тяхната основна стопанска функция, продукт, услуга или технология;

Умения

Означава способността да се прилагат знанията и използване на ноу-хау при изпълнение на задачи и решаване на проблеми. В контекста на Европейската квалификационна рамка уменията се описват като познавателни (включващи използване на логическо, интуитивно и творческо мислене) и практически (включващи сръчност и употреба на методи, материали, уреди и инструменти);

Задача

Определена трудова дейност (обикновено частично предварително дефинирана), която има разграничими начало и край и видими резултати



The e-Jobs Observatory is the collaborative platform for the promotion of excellence in e-Jobs, e-Skills and e-Competences

<http://www.e-jobs-observatory.eu>
contact@e-jobs-observatory.eu

The **CompAAL** project is co-funded by the Leonardo da Vinci programme of the LLP of the European Commission.

Partners:

[Institut für Assistenzsysteme und und Qualifizierung e.V.](#) (Germany)
[Euproma](#) (Germany)
[EMF-The Forum of e-Excellence](#) (Europe)
[Magyar Tartalomipari Szövetség](#) (Hungary)
[MPS - Maison de la Promotion Sociale](#) (France)
[GAIA - Asociacion de Industrias de las Tecnologias Electronicas y de la Informacion del Pais Vasco](#) (Spain)
[SwissMedia](#) (Switzerland)
[DEKRA](#) (Germany)
[HOU - Hellenic Open University](#) (Greece)
[Association Generations](#) (Bulgary)
[milestone consultancy](#) (Austria)



DISCLAIMER: The content of this document reflects the views only of the authors, and the European Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained herein.