

Качествени стандарти на специфичните за сектор „Търговия втора употреба” квалификационни профили

Автор(и): Камен Мутафов, Златина Карова, НИС при СУ

Въведение

Във връзка с целта на Проекта "QualiProSH II – Квалификационен профил за професия "Втора Употреба", основан на стандарти за работния процес", финасиран по програма Леонардо да Винчи за обучение през целия живот (номер DE/09/LLP-LdV/TOI/147207) да анализира европейския сектор за търговия втора употреба, неговата заетост и квалификационна структура, за да се разработи специфична за сектора квалификация или първоначално обучение, бяха развити предложения за качествени стандарти за първоначалното и по-нататъшно обучение в допълнение към създаването на концепция за развитие на квалификационните профили.

Препоръчителните качествени стандарти бяха разработени в тясно сътрудничество със седем партньорски държави (Германия, Австрия, Белгия, Финландия, Великобритания, Словения и България) и обсъдени на национално равнище със секторни експерти. Основа за развитието на стандартите за качество на специфична за сектора квалификация или първоначално обучение са анализът на работните процеси и задачи в рамките на сектора чрез оперативните проучвания на отделни случаи и резултатите от разговори с различните секторни експерти. Използваните професионални, учебни и научноизследователски инструменти, които са разработени от координатора на проекта Институт по Технология и Образование (ИТ+В) към Университета в Бремен, позволи много подробен анализ на оперативните структури и работни процедури, процеси и задачи, така че може да се представи точната картина на изискванията за работа и потребностите от обучение в предприятията. Резултатите от оперативния анализ позволяват не само създаването на специфичен за сектора, ориентиран към работния процес квалификационен профил, но също така и първи предложения за бъдещо проектиране на квалификация/обучение. Въз основа на тези съображения биха могли да бъдат развити стандартите за качество, които са представени тук. На този етап е посочено, че те са преди всичко с препоръчителен характер, който следва да бъде взет под внимание при разработването на специфична за сектора квалификация или първоначално обучение (която трябва да се разработи и приложи в последващ проект). Според окончателните структура и съдържание на бъдещата квалификация или първоначално обучение трябва да бъдат оптимизирани и завършени отделните стандарти за качество.

Тъй като думите "качество" и "качествени стандарти" са твърде широки и разбирането на качеството е различно в различните страни и сектори, първо ще въведем стеснена дефиниция на тези термини. Необходимостта от качествени стандарти за разработване на единна европейска квалификация / обучение ще бъде обяснено в последната част.

Дефиниция на елементите „качество” и „качествени стандарти”

Качество (латински *qualitas* = качество, характеристика, състояние), според DIN EN ISO 9000:2005, приложимия стандарт за управление на качеството, се определя като

„степеня, до която съвкупност от присъщи характеристики отговарят на дадени изисквания”. Тази дефиниция замества формулировката на DIN EN ISO 8402:1995-08, бившите стандарти за управление на качеството. След това качеството се определя като „съвкупността от характеристиките на дадена единица от гледна точка на тяхната пригодност, идентифицирани и изисквани да отговарят на потребности.” Единиците могат да бъдат продукти, услуги, концепции, дизайн, софтуер, работни процедури и процеси.

Въпреки, че терминът "качество" самостоятелно не съдържа категория на класифициране, той често се използва в ежедневието по преценящ начин. Така качеството се разбира като обратното на количеството (количество не е същото като качество). "Количеството" в действителност описва само количеството на отделните качества и следователно се изразява в количества или измерващи стойности. Фразата обаче показва, че в ежедневието качество често е синоним на стойността на дадена единица. Затова често се говори за "добро" или "лошо" качество. Например ако клиент закупи стока или услуга, която изпълняват целта му, продуктът или услугата е „добро качество” в общата употреба на термина. Много е трудно да се разбере това субективно и уникално разбиране на качеството в частност чрез проучване на пазара, тъй като то може да варира силно. В много области на икономическия живот термина "качество" вече се е установил като обща мярка за стойност. В области, където качеството е измеримо с количествени размери, може да се говори за техническо качество. В това свое разбиране качеството е съвместимост между действителността и планирането и, която е изпълнението на нуждите и очакванията. Според дефиницията на нормата EN ISO 9000:2005 "качество" посочва до каква степен даден продукт (например стоки, услуги, концепции) отговаря на съществуващите изисквания. Решаващи за качеството на даден продукт в съответствие с ISO 9000 не са неговата цена и качеството на използваните материали, а спазването на изискванията към продукта. Това включва едновременно обективно измеримите характеристики и изисквания на производителите и субективните очакванията на клиентите. Според Международната електротехническа комисия (IEC) качеството е връзката между наблюдаваните свойства и изискванията на предварителна гледна точка.

Разглеждайки понятието "качество" по отношение на професионалното образование и обучение, можем да го определим като същото тук. Говори се за „добро качество”, ако са изпълнени определени изисквания към квалификационна мярка и са достигнали някои цели или свойства. Качеството е отразено в степеня на съответствие с изискванията. Концепцията за качество в образованието междуременно е документирана в образователната политика чрез национални и международни дебати (виж Европейска комисия 2004, ЕС 2005) относно изпълнението на образователните системи. Освен това тя е свързана с множество инициативи в посока на подобряване на качеството в областта на професионалното образование. Тази тенденция ще продължи за известно време, тъй като понятието "качество" звучи положително, близо е до индустрията, няма частични предишни политически последици и е достатъчно неточно (виж Ойлер 2005, стр.13). Но какво точно представлява качеството на обучението? Точно това е една от главните трудности на сегашната дискусия относно качеството. Сега е безспорен фактът, че входното качество (условията), междинното качество (реализирането), изходното качество (на резултатите от обучението) и резултатното качество (на професионални изпълнения, практика, успех) са отговорни за цялостната картина на качеството на образованието. Как тези различни фактори и компоненти трябва да бъдат оценени и измерени все още е доста неясно.

Един възможен начин би могъл да бъде установяването на стандарти за качество. Те са критерии, които трябва да са заложи в основата на концепции като например квалификационна концепция или квалификационни мерки. Стандартите за качество трябва да бъдат критерии, които да бъдат цялостно оперативни (независимо от региона) и да допринасят за отговарянето на квалификационните концепции на определени изисквания и политики. Те трябва да правят квалификациите измерими. Измеримостта допринася за сравнимост на уменията и компетенциите, които са били придобити от квалификация (обучение).

Стандартите за качество, които са представени в списъка за специфична за сектора квалификационна концепция в сектора за търговия втора употреба, могат да бъдат само препоръчителни. Те са просто предложение за критериите по отношение на по-късното разработване на специфична за сектора квалификационна концепция. Те действат като един вид основа или основна рамка за по-късната квалификационна концепция. В по-късното разработване на специфична за сектора квалификационна концепция качествените стандарти трябва да бъдат адаптирани към разглежданата структура и съдържанието на тази квалификационна концепция. За да изясним значението на различните стандарти за качество ги обединихме в групи, които да наречем вход, обработка и изход. Входът покрива всички стандарти за качество, които описват рамките на квалификацията, обработката обхваща специфични за сектора критерии, а изходът включва резултатите, които трябва да бъдат достигнати от квалификацията.

Качествени стандарти за квалификация в сектора за търговия втора употреба

Качествен стандарт = КС

N#	цели и качествени стандарти	инструменти
Входни „качествени стандарти”		
1	<p><i>Номер на и условия за участниците</i></p> <p>Броят на квалифицираните хора (участници) в квалификационната дейност е ограничен до подходящия брой в контекста на учебния процес, учебното съдържание, ресурсите и целевата група.</p> <p>В началото на квалификацията участниците получават възможността да проверяват цялото съответно съдържание онлайн чрез интернет платформа на квалификационната институция.</p> <p>Участниците трябва да покажат определени изисквания (например</p>	<p>Броят на участниците ще бъде ограничен чрез лимит на допускане в квалификационната институция. Налице са предварително определени срокове за регистрация/ заявление за квалификация, както в интернет, така и отвъд него (например под формата на списъци).</p> <p>Структурата и съдържанието на квалификацията ще бъдат свободно достъпни през прозрачна среда.</p> <p>Преди приемането на участниците квалифициращите проверяват техните изисквания, основаващи се на техните сертификати.</p>

	определено образование).	Квалифициращите осигуряват възможност за съветване на кандидатите.
2	<p><i>Считане на минали знание и опит</i></p> <p>При извършване на квалификацията трябва да се реагира гъвкаво спрямо предходните знания и опит на участниците. Това може да предизвика приоритети по отношение на отделните модули или съдържанието и/ или да включва отказване от някои отделни модули.</p>	<p>Действието на регистрацията/ заявлението позволява на квалифициращите да отправят питане относно отделните предишни знания на участниците.</p> <p>Действието на регистрацията/ заявлението позволява индивидуална комбинация от отделни квалификационни модули и оценка на тези на фона на индивидуалните минали знания.</p> <p>По време на действието на регистрацията/ заявлението са необходими събраните данни за образование, кариера и минали дейности/ опит.</p>
3	<p><i>Места за преподаване и изучаване</i></p> <p>Квалификационното място трябва да бъде лесно достъпно, а стаите за обучение трябва да имат адекватна атмосфера на преподаване и изучаване.</p> <p>В зависимост от различните квалификационни нива се определят различни места за преподаване и изучаване.</p>	<p>Квалификационните места трябва да имат добра инфраструктура и голям академичен район.</p> <p>Квалифициращите следва да разполагат с необходимите средства като мултимедийно базирани устройства за да се подsigури идеалната атмосфера на преподаване и изучаване.</p> <p>Квалифициращите осигурят подходящи материални и персонални условия.</p>
4	<p><i>Фиксиран единен срок</i></p> <p>Срокът на цялата квалификация трябва да бъде гъвкав, но като цяло еднакъв. Той трябва да бъде равен спрямо изучаването на отделни звена (например модули).</p> <p>Периодите за теория и практика са определени във времето.</p>	<p>Срокът на цялата квалификация и на отделните звена на обучение се определя в квалификационната концепция.</p>

5	<p><i>Квалифициран учител/инструктор</i></p> <p>Квалификацията трябва да бъде проведена от учител/инструктор, който има достатъчно натрупан опит в областта на търговията със стоки, специфични за сектора знания, както и образователен опит и социални умения в обучение на обучители.</p> <p>Учителят / инструкторът трябва да бъде избран от квалифициращият чрез специален подбор и процедура на отсъждане.</p>	<p>Изборът на подходящ учител/инструктор се подsigурява чрез подбор и процедура на отсъждане, а квалификацията им и нейната действителната форма трябва да бъдат внимателно проучени.</p> <p>Преподаватели с недостатъчно опит в областта на сектора за търговия втора употреба трябва да преминат през обучителни програми.</p>
6	<p><i>Адаптация на квалификационната концепция към националните условия</i></p> <p>Квалификационната концепция трябва да се отнася към съответните специфики на националните/регионални образователни системи, както и към законодателната рамка и опита с въвеждането на нови квалификации.</p>	<p>За да се съобрази с този качествен стандарт квалификационната концепция трябва да бъде адаптирана към съответните национални условия на обучение и да се представи като цяло на изготвящите отделни политики (както трябва да бъдат разработени и представени и предложения за изпълнение).</p>
7	<p><i>Фиксирана основна структура на квалификационната концепция</i></p> <p>Квалификационната концепция трябва да покрива основни познания, както и специализирани и експертни такива. Различните познания (на различни нива) следва да бъдат изградени едно върху друго под формата на модули. Целта е добиването едновременно на компетентност, която е от значение във всички бизнес сфери, както и такава откъм специфичните за сектора. Модулите са изградени, така че да могат да бъдат постигнати различни нива на умения.</p> <p>Използваният метод на преподаване се базира на съвременни обучителни методи и осигурява знания на теория и на практика.</p>	<p>За съобразяването с настоящия стандарт за качество трябва да бъде създадена модулна обучителна концепция, която се разделя на различни прозрачни нива (начинаещи, напреднали и експертни знания).</p> <p>Структурата включва възможността да се предлагат кандидати за различните модули.</p> <p>Квалификационната концепция включва теоретични както и практически единици на обучение. В зависимост от квалификационните нива трябва да бъде диференциран делът на обучението от практиката и обучението с ментор (обучение в работния процес) в предприятието.</p>

8	<p><i>Поддръжка чрез мрежи и сътрудничество</i></p> <p>Основната цел на квалификационната концепция е тясната връзка между теория и практика и по този начин участието в мрежа и сътрудничество със съответните участници в сектора. Действащи лица, които не участват в квалификационните действия трябва да получат възможността да подкрепят квалификацията като експерти, например като се предлага възможността да посетят предприятия и специфични за сектора работни места. По този начин контактите между участниците и свободната икономика трябва да бъдат подредени и техните шансове на пазара на труда да бъдат насърчавани.</p>	<p>Квалифициращият трябва да гарантира, че външни участници и партньори могат да участват като експерти в квалификацията чрез насърчаване на контактите с тях.</p>
9	<p><i>Учебна програма</i></p> <p>Като част от квалификационната концепция изрично се разработва даден учебен план. Учебният план трябва да обхваща цялото съдържание на квалификацията, а разбираемостта му е решаваща за всички учебни процеси.</p>	<p>Основната в квалификационната концепция учебна програма трябва да бъде представена на вземащите решения относно модулите и като цяло да бъде направена прозрачна за всички.</p>
10	<p><i>Постоянен обмен между квалифициращият и учителя/инструктора</i></p> <p>Различните квалифицирани учители/инструктори са назначени да преподават в квалификацията, а на фона на оптимизиране на изпълнението на квалификацията трябва да се проведе редовен обмен между квалифициращия и учителя / инструктора. По този начин чрез прилагане на квалификация трябва да бъде постигнато еднакво качество. Освен опита на учителя/ инструктора трябва да бъде наличен за евентуална промяна на квалификацията.</p>	<p>Да се осигури еднакво качество при изпълнението на квалификацията всички учители/ инструктори вземат участие в редовните заседания за проверка на резултатите и корекции. Те действат като обмяна на опит и информация относно практически примери от тяхната работа. Освен това заседанията действат като защита на резултатите и могат допринесат за методиката на изпълнението за в бъдеще.</p> <p>Квалифициращият организира тези срещи и оценява резултатите с цел уверяване в качеството.</p>
11	<p><i>Преподаване и изучаване на материали</i></p> <p>Учебни материали, които обхващат</p>	

	цялото съдържание на квалификация, следва да е на разположение. Освен това учебните материали трябва да помогнат за разбирането на получените познания. Материалите също така трябва да помогнат за затвърждаването на знанието, за да бъде то дългосрочно използване и за подобряване на компетентността на участниците в квалификацията.	Квалифициращият подготвя всички учебни материали, които се използват в избираемите модули. Учебни материали се подготвят по предварително уточнена методология.
Междинни „качествени стандарти“		
12	<i>Тест върху изпълнението и проверка на качеството на придобитото знание</i> Придобитите знания, както и компетенции трябва да бъдат проверявани чрез тестове по време на квалификация. Използването и правилното прилагане на придобитите знания в практиката ще бъдат проверявани в контекста на практическите единици на обучение.	Квалифициращият използва стандартизирани тестови документи за тестовете на успеваемостта и извършва проверка през определени интервали от време и в условията на различно съдържание (на модулите). Контролът на практическото прилагане на придобитите знания трябва да бъде направен чрез определени контролни критерии, които са изброени във вид на списък от атрибути или оценъчен документ.
13	<i>Изходен квалификационен изпит</i> В края на квалификацията трябва да се проведе едновременно теоретичен и практически изпит. Това трябва да се извърши в зависимост от нивото на квалификация след преминаването на съответните модули, които трябва да бъдат завършени за различните нива като цяло. Изпитът се базира на критериите, особено по отношение на степента на трудност и времето за тестване. Успешно завършените отделни модули са валидни за определен период от време и могат да бъдат възобновени в по-късен етап в цялата квалификация.	Квалифициращият изпитва чрез постоянни тестови и оценъчни критерии, които са точно дефинирани като част от квалификационната концепция.
14	<i>Постоянен контрол на качеството</i> По време на квалификацията	Квалифициращият използва

	<p>участниците ще бъдат питани за техният опит, за оценката им относно възможностите на инструктора и за използваните методи на преподаване. Така в случай на дефицит е възможно да се промени изборът на даден метод на преподаване или даден учител/инструктор във времето.</p>	<p>хармонизирани въпросници за проверка на резултатите от обучението.</p>
15	<p><i>Преглед върху всички, специфични за този сектор, бизнес сфери</i></p> <p>В контекста на преподаването на специфични за сектора знания участниците трябва да получат подробна представа върху всички съответни бизнес области в сектора за търговия втора употреба и техните особености. Предаването на съответните знания се осъществява на теоретично и практическо ниво.</p>	<p>Квалифициращият проектира съдържанието на отделните модули, по начин, по който задължително са включени спецификите на дадени бизнес сфери.</p> <p>Участниците получават възможността да опознаят всички бизнес области по време на квалификацията в контекста на практически упражнения или ограничени във времето стажове. Квалифициращият установява подходящи контакти с предприятия от различните бизнес сфери, поддържа ги и установява връзка между тях и участниците.</p>
16	<p><i>Преглед върху всички бизнес курсове и работни процеси</i></p> <p>Преподаването на знания се осъществява обикновено на фона на целта към цялостен и практически ориентиран трансфер на такива. Конкретното съдържание трябва винаги да се провежда в общия контекст на текущите бизнес и работни процеси на предприятието. Отделното съдържание на модулите не трябва да се преподава отделено от цялостните бизнес процеси, а общия контекст следва да бъде направен план спрямо преподаването на специфично за сектора съдържание. Това трябва да бъде направено на фона на превръщането на бизнес процесите в прозрачни и разбираеми.</p>	<p>Квалифициращият координира различните модули и създава разбираеми мостове между отделните им съдържания.</p> <p>В контекста на практическите обучителни единици участниците получават проникателност във всички бизнес нива и работни процеси. Така съгласуваността трябва да бъде направена прозрачна.</p>
17	<p><i>Специфична за сектора компетентност</i></p> <p>Като част от квалификацията към общото съдържание (което е подходящо</p>	<p>Специфичното за сектора съдържание е фиксирано в отделните модули и трябва да се преподава както теоретично, така и</p>

	и в други отрасли) следва да бъдат преподавани и специфични за сектора за търговия втора употреба познания. Следователно избрани теми са задължителни за всички квалификационни нива. Такива могат да бъдат например: <ul style="list-style-type: none"> - Снабдяване - Поставяне на цена - Проверка на качеството - Обслужване на клиенти - Опазване на околната среда - Законови изисквания за управлението на отпадъците на европейско и национално ниво - Социални умения като справяне с кризи (конфликти), мотивация, комуникация 	на практика.
Исходни „качествени стандарти”		
18	<i>Сертификат за квалификация</i> В края на квалификацията при успешното преминаване на финалния изпит или през всички модули, участниците получават удостоверение или диплома. За различните квалификационни нива съществуват аналогични различни сертификати.	Сертификатите са стандартизирани и показват преподаваните теми и съдържание, както и постигнатата в тези модули успеваемост. Освен това те включват и окончателната оценка, която дава информация относно успеха при крайния изпит.
19	<i>Частична квалификация</i> Предлаганите модули, касаещи отделните теми и съдържание са подреджани също под формата на частична квалификация (като единични модули) да попълването на конкретна липсваща компетентност. Квалификацията е разделена на различни квалификационни нива, които обхващат съответно всеки отделен и завършен модул.	Квалифициращият дава гъвкавост на квалификационната концепция. Тя трябва да може да бъде модифицирана в зависимост от изискванията и трябва да предлага възможност за различни частични квалификации.

Нужда от качествени стандарти в европейския сектор за търговия втора употреба
Основна предпоставка за конкурентоспособността и подобряването на професионализацията на предприятия, които търгуват в европейския втора сектор за

търговия употреба, е въвеждането на европейските стандарти за качество относно бъдещите квалификационни действия. Поради нарастващата глобализация на търговията със стоки втора употреба и очакваното увеличение на растежа в сектора, натиска на професионализацията върху предприятията, търгуващи с употребявани стоки също расте. Бъдещото развитие и увеличеното търсене на качество по отношение на стоките/ продуктите, което е резултат на това развитие, водят предприятията към по-високи квалификационни изисквания. Установените в сектора предприятия все повече осъзнават, че добре обучени служители са ключът към справянето с бъдещите изисквания. Бъдещите квалификации или първоначални обучения в европейския сектор за търговия втора употреба трябва да отговарят на изискванията за ефективна подготовка на служителите от сектора от страна на натиска за професионализация и по този начин на комбинираните предизвикателства, както и на определени стандарти за качество. Това означава бизнес стремежите да се обвържат с личностните и обществените цели. С настоящите и определени в рамките на проекта "QualiProSecondHand" квалификации, които са главно селективни, неспецифични за сектора квалификационни действия, не може да бъде гарантирано систематично обучение, което да отговаря на специфичните за сектора изисквания. За реализирането на конкурентоспособността на регионално, национално и европейско ниво (на интернационална търговия), е необходимо не само да се разработят специфични за сектора квалификации или първоначални обучения, а тези да се базират на единни общоевропейски качествени стандарти, за да се гарантира сигурно качество. Необходимостта да се въведат стандарти за качество за квалификация или първоначално обучение в сектора за търговия втора употреба не само се базира върху подобряването на качеството, а по този начин тя може и трябва да бъде създадена в интернационална съпоставимост. В съответствие със стандартите дадена квалификация или първоначално обучение получава единна общоевропейска рамка, така че вече е възможна съпоставимостта на работата, извършена в контекста на нейното осъществяване. Освен това съпоставимостта играе решаваща роля по отношение на трансграничната търговия. Само чрез стандарти за ориентирана към качеството и единна общоевропейска квалификация, която на свой ред осигурява качеството в рамките на определени предприятия (по отношение на организацията, работните процеси и следователно на продуктите и услугите), предприятията и техните оферти могат да станат сравними и прозрачни. Освен това прилагането на качествените стандарти дава възможност за признаване на компетенциите на служителите (особено за групата на хората в неравностойно положение на работния пазар, които често са заети в този сектор). Чрез общоприетата на европейско ниво квалификация, която е разработена въз основа на стандартите за качество, перспективите за заетост на служителите в европейския сектор за търговия втора употреба може да се подобри заедно с повишаването на престижа на пазара на труда.

Резултатите от анализа на Леонардо проекта "QualiProSecondHand" показват от една страна разнородността на европейския сектор за търговия втора употреба, а от друга много общи за страните и бизнес сферите прилики по отношение на специфични за сектора работни процеси и задачи. За да добият европейски мащаб, сравнимост и определен стандарт необходимите за изпълнението и прилагането на различните работни процеси и задачи компетенции и умения, е от най-съществено значение прилагането на стандартите за качество. По този начин може се гарантира, че въпреки различните национални образователни системи бъдещите обучавани имат едни и същи знания. Чрез преподаване на единни знания ще бъде гарантирано, че качеството в предприятията и професионализацията във всички страни ще бъде напреднала.

Инструменти за оценка на нуждата от квалификация за различните основни работни процеси

Въпросник относно „Управление/ администрация на всички бизнес процеси”

Управление/ администрация на всички бизнес процеси					
Индикатор/ критерии	0 = не се отнася 1 = не е вярно 2 = отчасти е вярно 3 = предимно е вярно 4 = напълно е вярно				
	0	1	2	3	4
Плануване на персонала В състояние сте да правите необходимостта от персонал и да решавате кой е по-подходящ за работата					
Общи административни задачи В състояние сте да изпълнявате общи административни задачи като водене на счетоводство, администрация на заплатите, справяне с данъците и тн.					
Плануване на работни програми В състояние сте да създавате работни програми и да организирате работното време на служителите					
Плануване на работни задачи В състояние сте да правите работни задачи и да ги разпределяте между служителите					
Организация на професионално обучение В състояние сте да определяте нуждата от квалификация и да организирате съответно професионално обучение					
Контролиране на работата В състояние сте да определяте проблеми и дефицити относно служителите и тяхната работа					
Представяне на предприятието В състояние сте да представяте предприятието навън (например спрямо другите предприятия, клиентите, властите)					
Общ преглед на бранша за търговия втора употреба Имате добра обща представа относно националния пазар за стоки втора употреба					
Използване на персонален компютър В състояние сте да използвате общи компютърни програми (например MS Office)					
Използване на системи за контрол на наличните стоки В състояние сте да използвате системите за контрол на наличните стоки и да покажете на служителите как да ги използват					

Участие в мрежа Познавате мрежи и сте в състояние да участвате в такива в пазара за търговия втора употреба					
---	--	--	--	--	--

Въпросник относно „Продажба на стоки”

Продажба на стоки					
Индикатор/ критерии	0 = не се отнася 1 = не е вярно 2 = отчасти е вярно 3 = предимно е вярно 4 = напълно е вярно				
	0	1	2	3	4
Поставяне на етикети на стоките В състояние сте да прикрепяте правилните етикети към стоките					
Сортиране на стоките Познавате различните категории на сортиране и можете да причислявате стоките към тях					
Украсяване на стоките В състояние сте да украсявате стоките за продажба (например имате идеи и притежавате креативност в украсяването на стоките)					
Продажба Познавате различни стратегии за продажби и имате основна компетентност относно продажбите					
Обслужване на клиенти Имате ориентация към клиента, знаете как да се отнасяте с клиенти и можете да им давате съвети					
Справяне с клиенти В състояние сте да боравите с „проблемни” клиенти и да решавате потенциални конфликти					
Мултикултурно познание В състояние сте да преговаряте с клиенти от различни националности					
Използване на бюрото с наличните пари Можете да боравите с бюрото с наличните пари					
Използване на системи за контрол на наличните стоки Вие сте в състояние да боравите със системата за контрол на наличните стоки и знаете как да въвеждате информация в системата					
Създаване на предложения за продажби в интернет В състояние сте да използвате интернет и да създавате предложения за продажби там					
Познание върху стоките Имате основни познания за функционалността, употребата и материалите на стоките					

Анализът на двата въпросника се осъществява със специално създаден Excel файл (виж Фигура 1). В този файл всеки отделен въпросник е включен в регистър, като се има предвид, че са посочени само ключовите думи от основните работни процеси. Това е така с цел опростяване и по-добър общ преглед. Като първа аналитична стъпка данните от въпросниците трябва да се прехвърлят в съответните регистри като има предвид, че стойностите от 0 до 4 трябва да се вписват в графата "Рейтинг скала".

Основен работен процес (спрямо отделните въпросници)

Indicator/criteria "management/administration of all business processes"	Rating scale 0 to 4
Personnel planning	3
General administrative tasks	2
Planing of work schedules	4
Planing of working tasks	2
Organsiation of job training	0
Job controlling	2
Presentation of the enterprise	1
Overview of the Second-Hand branch	2
Use of PC	4
Use of inventroy control system	0
Networking	3

В колоната „Рейтинг скала“ ще се пренесат данните от попълнените въпросници. Вместо кръстовете във въпросника трябва да въведете числената стойност.

Преговор от въпросника

Индивидуален индикатор/ критерии (виж даден въпросник)

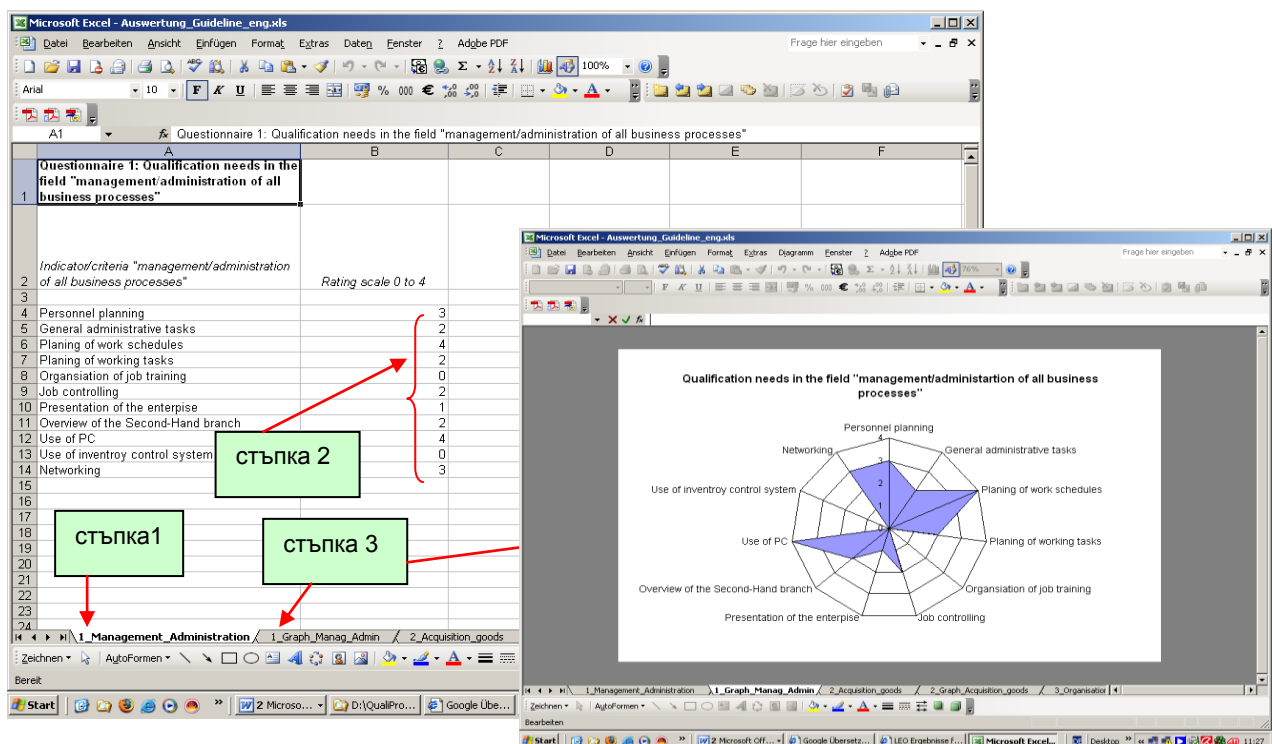
Кликайки върху регистър от 1 до 9 (в съответствие с въпросниците) може да се оценят отделните критерии

Регистрационен панел: Регистри от 1 до 9 за прехвърляне на информация и от 1 до 9 на съответните графични резултати. Кликнете за отваряне.

Фигура 1 Представяне на инструмента за анализ в Excel

Регистрационният панел обхваща отделните въпросници (в една и съща числена последователност) на цялото проучване. За да бъде то по-просто то заглавието на отделните регистрационни страници е с името на съответния основен работен процес (например като регистрационната страница 1_Управление_Администрация), така че е лесно да се намерят регистрационните страници по отношение на всеки въпросник. Автоматичният анализ на данните от въпросниците, които са напълнени в Excel файла (правилните регистрационни страници) се възпроизвежда в графична форма.

Съответните графики на резултата от отделните отговорени въпросници (и прехвърлените данни) също се намират в долния регистрационен панел, като всяка е до съответните регистрационни страници, номерирана от 1 до 9 и отбелязана с графика и заглавие на основния работен процес (например 1_Графика_Управление_Админ). Отделните регистрационни страници и свързаните с тях графики могат да бъдат отворени чрез кликане върху подходящите регистрационни страници в регистрационния панел (виж Фигура 2).



- Стъпка 1:** Кликане на съответния на въпросника регистър
Стъпка 2: Прехвърляне на данни като числена стойност от въпросника във файла
Стъпка 3: Кликане на съответната графика на регистрационния панел за резултати

Фигура 2 Представяне на работните стъпки

И накрая трябва да се отбележи, че в съответствие с подхода за отговаряне на въпросника (само на въпросниците - основни работни процеси, които са подходящи за отделните предприятия), само данните от отговорените въпросници трябва да бъдат прехвърлени в Excel файла в съответната регистрационна страница.

Анализ на проучването

Графичният анализ на въпросниците става автоматично чрез прехвърляне на данните от въпросниците в регистрационните страници в Excel файла. Всяка графика представя подходящия квалификационен профил или необходимостта от квалификация на работниците в проучването на различни основни работни процеси и дава бърз преглед на необходимостта от квалификация. Всяка върхна точка (връх) важи за един

индикатор/ критерий. Критерии, за които не е показана амплитуда, обикновено не се отнасят към основния работен процес по отношение на съответното предприятие и затова те не се считат при оценката. Освен това следва да се отбележи, че колкото по-ниско е амплитудата на даден връх (критерий), толкова по-голяма е нуждата от квалификация по отношение на този критерий (задача или компетентност). Така с един поглед може да се определи къде специално служителите се нуждаят от квалификация.

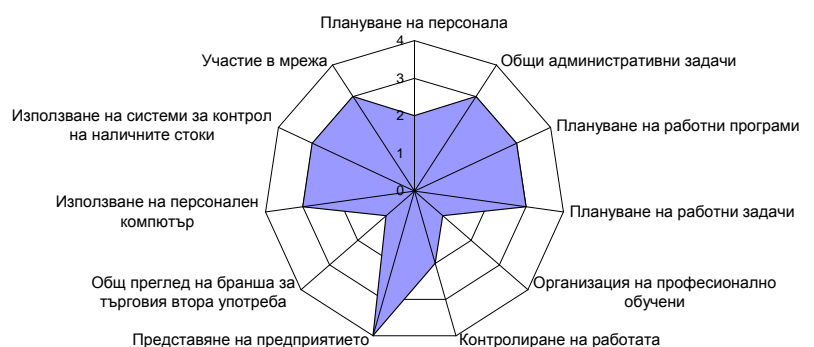
Като цяло може да се каже, че колкото по-малко попълнен е профилът (графиката паяжина), толкова повече смисъл прави осъществяването на пълна квалификация що се отнася до съответния основен работен процес. Като ръководство може да бъде използвано следното смущение: Ако профилът е изпълнен с цвят до 50% включително, се препоръчва пълна квалификация спрямо основния работен процес (както на фигура 3). Ако 50 до 75% са изпълнени с цвят, може да се направи квалификация, но такава не е наложителна (както на фигура 4). Решението в крайна сметка зависи от индивидуалната ориентация в графиката (например високи амплитуди на отделните критерии не изискват квалификация, а ниски изискват допълнителна квалификация). Ако анализът има такъв резултат е логично да се направи специфична за отделните задачи и компетенции квалификация. Ако графиката е пълнена над 75% с цвят (както е показано на фигура 5) обикновено не е необходимо да се предприема квалификация, но ако отделни компетенции са по-ясно неочетени в сравнение с останалите от значение е да се направи квалификация за тези индивидуални задачи. Там също е препоръчителна селективна квалификация.

Квалификационни нужди в областта "Управление/ администрация на всички бизнес процеси"



Фигура 3 Ниска стойност на параметрите на профила

Квалификационни нужди в областта "Управление/ администрация на всички бизнес процеси"



Фигура 4 Средна стойност на параметрите на профила

Квалификационни нужди в областта "Управление/ администрация на всички бизнес процеси"

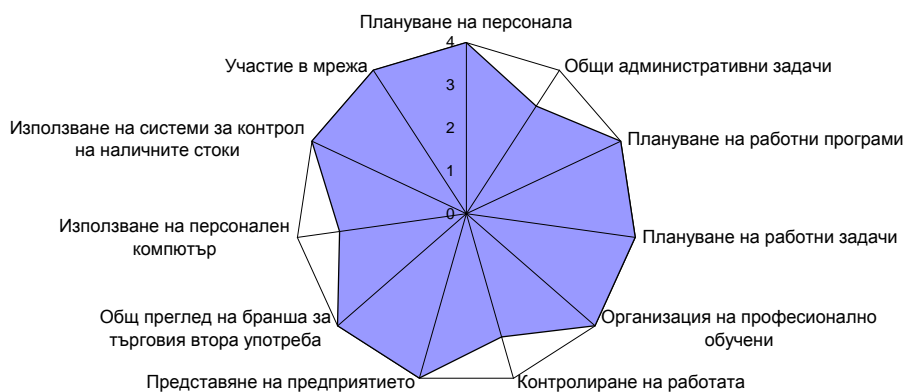


Figure 5 Висока стойност на параметрите на на профила

Индивидуалната параметрична стойност на отделните критерии показва съвсем ясно в кои работни задачи или компетенции и най-вече в кой основен работен процес е необходимо да се предприеме действие под формата на квалификация и доколко е необходимо това. Това позволява навременното справяне с дефицити и пропуски с цел ефективното изпълнение на работните задачи.