

Квалификация в конкретна стопанска област
за сектор стоки втора употреба
„специалист по употребявани електроуреди“



**Национална квалификационна концепция за
България**

Елеонора Гецова, Красимира Генева

Контакти в България:

Антон Андонов
Център за трансфер на технологии
в НИС при СУ „Св. Климент Охридски“
бул. „Джеймс Баучер“ № 1, ФХФ, ет.8
България, София 1164
тел: +359 878 545 535
andonov.anton@gmail.com
<http://tto.bg>

Координатор на проекта:

Heike Arold – INBA nachhaltige
Berufsbildung und Arbeit
Tel.: +49 (0) 4331 148791
arold@inba-sh.de
www.inba-sh.de
Ralf Kaufmann – nordprojekte
Kaufmann&Partner
Tel.: +49 (0) 4331 – 7707711
kaufmann@nordprojekte.de
www.nordprojekte.de

Този продукт по проект на Erasmus+ е изготвен с финансовата подкрепа на Европейската комисия

Съдържание

1. Въведение	3
2. Общо описание на националната концепция	3
2.1 Вид и използване на квалификацията	5
2.2 Обща цел на квалификацията	8
2.3 Описание на целевата група.....	9
2.4 Стандарти за качество и тяхното значение.....	10
2.5 Модули, които принадлежат към квалификацията и тяхното времетраене	10
2.6. Дидактическа структура на модулите	11
3. Последователност и структура на квалификацията	12
3.1.Препоръчани методи на преподаване и учене.....	13
3.2 Цел на обучението и постигане на компетенции за всеки модул	15
3.3. Кратко описание на учебното съдържание за всеки модул.....	19
3.4. Препоръчан график/подредба на модулите	22

1. Въведение

Представената национална квалификационна концепция е разработена от българския партньор по проекта “QualiProSHElectro” на програма Erasmus+ - Центъра за трансфер на технологии на Софийския университет „Св. Климент Охридски“ под ръководството на “nordprojekte Kaufmann&Partner” и “INBA – Institut nachhaltige Berufsbildung und Arbeit”. В основата на тази национална концепция е европейската концепция за квалификация в конкретна стопанска област за сектор стоки втора употреба „специалист по употребявани електроуреди“, която беше разработена по проекта на Erasmus+ - “QualiProSHElectro” – заедно със съответния квалификационен профил и стандарти за качество, разработени по два предходни проекта на програма Leonardo da Vinci - “QualiProSecondHand” и “QualiProSHII”. Учебното съдържание и цели, както и компетенциите и уменията, които се развиват в контекста на тази квалификация, бяха идентифицирани в рамките на предишни проекти чрез подробен анализ на работните процеси, извършен от Института по технологии и образование на университета в Бремен, под ръководството на г-жа Хайке Аролд. Съдържанието и структурата са адаптирани в съответствие с националната рамка на българската система за образование и професионално обучение, с условията на пазара на труда и с потребностите на целевата група в България.

Националната квалификационна концепция, която се основава на ревизираната през 2005 г. Лисабонска стратегия за устойчиво развитие и създаване на работни места, и допринася за професионализацията на стопанската област „сектор втора употреба на електроуреди“. В следващите раздели концепцията ще бъде представена както в общ, така и в конкретен план и в подробности по отношение на практическото ѝ приложение. Стандартите за качество и концепцията на ЕС за еднакви стандарти в професионалното обучение във всички страни от съюза, както и дидактическите разработки на отделни части (модули и техните графици, таблици със съдържание и учебни материали) както и допълнителни продукти като инструмента за оценяване за идентифициране на липса на умения и инструмента за оценка на качествата на квалификацията, може да бъдат свалени от уеб-сайта на проекта на следния адрес: www.qualiprosh.eu или да бъдат поръчани чрез посоченото по-горе лице за контакт.

2. Общо описание на националната концепция

В България е изградена многоаспектна правна рамка в областта на професионалното образование и обучение. Тя включва разнообразни нормативни актове – закони, правилници, наредби, държавни образователни изисквания, рамкови програми, учебни планове и програми, национални изпитни програми, инструкции, ръководства, заповеди, методики и т.н. Съгласно Конституцията на Република България, държавата създава условия за професионално обучение и преквалификация. Тя упражнява контрол върху всички видове и степени училища.

Законова основа на професионалното образование и обучение са следните закони: Закон за народната просвета (приет през 1991 г.); Закон за степента на образование, общообразователния минимум и учебния план (приет през 1999 г.); Закон за професионалното образование и обучение (приет през 1999 г.); Закон за насърчаване на заетостта (в сила от 2002 г.); правилници и наредби.

Законът за професионалното образование и обучение има решаващо значение за развитието на системата на професионалното образование и обучение и за осигуряването на качеството му. Този закон регулира обществените отношения, свързани с осигуряване на правото на професионално образование и обучение на гражданите, съобразно личните им интереси и възможности; задоволяването на потребностите от квалифицирана работна сила, конкурентоспособна на пазара на труда; осигуряването на условия за функциониране и развитие на системата на професионалното образование и обучение, основаващи се на сътрудничество между нейните институции и органите на изпълнителната власт и на местното самоуправление и социалните партньори. Законът регламентира организацията, институциите, управлението и финансирането на системата на професионалното образование и обучение.

Законът за насърчаване на заетостта също има отношение към качеството на професионалното образование и обучение от гледна точка потребностите на пазара на труда. Той урежда обществени отношения при професионалното ориентиране и обучението на възрастни. Съгласно Закона за насърчаване на заетостта, министърът на труда и социалната политика съвместно с министъра на образованието и науката разработва и координира държавната политика за обучение на възрастни; създава условия за оценка и признаване на знания, умения и компетентности на възрастни, придобити чрез неформално обучение и самостоятелно учене; проучва, анализира и прогнозира състоянието, развитието и потребностите от обучение на възрастни.

Професионалното ориентиране, професионалното обучение и професионалното образование се осъществяват по професии и специалности, включени в **Списък на професиите за професионално образование и обучение /СППОО/**, който се утвърждава от министъра на образованието и науката след съгласуване с министъра на труда и социалната политика, както и със съответните отраслови министри и с представителните организации на работодателите и на работниците и служителите на национално равнище.

В изпълнение на Закона за професионално образование и обучение **Националната агенция за професионално образование и обучение (НАПОО)** разработва и предлага на министъра на образованието и науката списък на професиите за професионално образование и обучение. В Закона за професионално образование и обучение не са регламентирани конкретни изисквания за структура и съдържание, условия за поддържане, критерии за актуализиране на СППОО.

Структурните елементи на СППОО са професии и специалности. В съответствие със Закона за професионалното образование и обучение професиите и специалностите са класифицирани в професионални направления, по степен на образование и по степен на професионална квалификация. Към настоящия момент СППОО включва 17 области на образование, 47 професионални направления, 238 професии и 501 специалности. Списъкът е отворена система и актуализацията му се извършва по реда и начина на неговото формиране. Предложения за промени в СППОО могат да правят министерства, агенции, организации на работодатели и на работниците и служителите и други юридически и физически лица. Техните предложения се разглеждат от съответните експертни комисии на НАПОО и одобряват от Управителния съвет. Периодично всяка година НАПОО инициира актуализация на списъка.

Със Закона за народната просвета е регламентирано, че придобиването на квалификация по професии се урежда с **държавни образователни изисквания (ДОИ)**, които се приемат с наредби на министъра на образованието и науката, съгласувано със съответните министерства и ведомства. Съгласно Закона за професионалното образование и обучение, държавните образователни изисквания за придобиване на квалификация по професии се предлагат от НАПОО за утвърждаване от министъра на образованието и науката. Няма законови изисквания за структурата, съдържанието, поддържането и актуализирането на ДОИ за придобиването на квалификация по професии.

В Закона за професионално образование и обучение е посочено, че при липса на ДОИ за придобиване на квалификация по професии за съответната професия при разработването на учебни планове и програми следва да се прилагат рамковите програми. **Рамковите програми** са нормативната и методическата основа за разработване на учебните планове и програми. Общите изисквания към Рамковите програми са определени със Закона за професионалното образование и обучение.

Важно е да се посочи, че според рамковите програми формите на обучение, съдържанието на учебните планове и програми при обучението на лица над 16 години, се определят от обучаващата организация или от възложителя на обучението.

Професионализирането в сектор стоки втора употреба „специалист по употребявани електроуреди“, е все още относително неразвит и неизследван сектор на пазара на труда в България. Работодателите в сектора „търговия с употребявани електроуреди“ поставят все по-високи квалификационни и професионални изисквания към първоначалния подбор на работниците и служителите, както и към вече заетите в сектора, с цел устойчиво развитие на фирмите/организациите.

Националната квалификационна концепция „специалист по употребявани електроуреди“ в България като цяло отразява потребностите на фирми и организации, които са вносители на употребявани електроуреди с цел препродажба и притежават не достатъчно обучен персонал.

В страната е разпространена нагласата, че търговията със стоки втора употреба е дейност, насочена основно към хората с по-ниски доходи. Погледът към сферата на търговията със стоки втора употреба, и в частност с електрическо и електронно оборудване, като дейност насочена към хората отнасящи се отговорно към опазването на околната среда, се оказва нов и много интересен аспект на обучението.

В България по традиция се приема, че професионалното обучение обхваща голям кръг от „сухи“ теоретични познания, със сравнително малко използване на допълнителни източници на информация. Обратно на това разбиране, предложената квалификация представлява съвкупност от модули и теми, които произтичат от практиката и са пригодени за целите на обучението.

2.1 Вид и използване на квалификацията

Разработените единайсет модула, разписани в точка 2.5. *Модули, които принадлежат към квалификацията и тяхното времетраене*, спомагат за придобиване и надграждане на професионалните умения в зависимост от конкретните потребности на заетите в сектора - повишаване на професионалното ниво на вече заетите, смяна на професионалната дейност или придобиване на нови умения. Пирамидалната

структура на нивата на развитие на компетентността е разгледана в т. 2.1. *Вид и използване на квалификацията*, от настоящата концепция.

Националната квалификационна концепция е насочена към настоящи и бъдещи бенефициенти, разпределени и групирани, в зависимост от спецификата на стопанската дейност, която извършват. Същите са отразени в т. 2.3. *Описание на целевата група*.

За да се постигне бързо овладяване на необходимите знания и умения, се препоръчва използването на методи с изцяло практическа насоченост, разгледани и описани в т.3.1. *Препоръчани методи на преподаване и учене*.

Достигането на високо професионално ниво на „специалист по употребявани електроуреди изисква умения и компетенции, трансформиращи се в квалификационния му профил, изброени в т.3.2. *Цел на обучението и постигане на компетенции за всеки модул*.

Предлаганата квалификация в конкретната стопанска област за сектор стоки втора употреба „специалист по употребявани електроуреди“ съдържа теми, обобщени в т.3.3 *Кратко описание на учебното съдържание за всеки модул*. Учебното съдържание по модули може да бъде преподавано както самостоятелно, така и групирани по признак – т.3.4. *Препоръчан график/подредба на модулите*.

Прилагането на практика на Националната концепция ще постигне баланс между изискванията от работодателите от една страна и усвоените практически знания и умения след придобиване на квалификацията в конкретната стопанска област за сектор стоки втора употреба «специалист по употребявани електроуреди».

Съгласно нормативната уредба в страната, Центровете за професионално обучение сами разработват учебните планове и програми за обучение на лица над 16 години, за професиите и специалностите, за които са лицензирани да провеждат обучения, съобразявайки се с нормативните изисквания. ЦПО към „СиСтаКом“ ЕООД е лицензиран за провеждане на обучения по професията „Продавач-консултант“ и може в учебната програма и учебният план по професията в бъдеще да включи част от темите, методиката и материалите, разработени по проект „QUALI PRO SECOND HAND E“, като модул отнасящ се до спецификата на търговията със стоки втора употреба и в частност електроуреди втора употреба.

Разработената учебна програма, материали и методика могат да бъдат предложени за включване като теми и материали към обучението по професия „Продавач-консултант“ директно или чрез НАПОО и на други центрове за професионално обучение лицензирани за обучение по тази професия, които проявяват интерес да я включат в своите учебни програми и материали.

Като следваща стъпка би могло да се изготви предложение към НАПОО да включи нова специалност в СППОО към професията „Продавач-консултант“, която отразява специфичните особености на търговията на едро и дребно на стоки втора употреба. СППОО се актуализира ежегодно от НАПОО, по обявена процедура.

Квалификацията в конкретна стопанска област за сектор стоки втора употреба „специалист по употребявани електроуреди“ е вид професионална квалификация, която може да бъде придобивана от начинаещи в сектора, както и да бъде използвана за повишаване на професионалното ниво на вече заети в сектора, а също така да се

прилага и при смяна на професионалната дейност и придобиване на нови умения. Квалификацията е особено подходяща за хора, които практикуват търговия със стоки втора употреба като семеен бизнес, както и за безработни и социално слаби.

Развитието на тази специфична за сектора квалификация може да варира от първоначално обучение до по-нататъшно обучение. Освен това естеството на конкретните бизнес-процеси и задачи правят квалификацията гъвкава по отношение на степента на специализация. Квалификацията предполага както възможност за справяне със задачи от по-общ характер, така и изпълнение на строго специализирани дейности, като например ремонт и демонтиране и изхвърляне на употребявани електрически уреди, които могат да бъдат задълбочени като допълнителна специализация в рамките на тази квалификация и съответно развити и допълнени.

Един възможен подход към използването на тази квалификация/обучение може да бъде структурирането на основните задачи по отношение на развитието на логическите компетенции в съответствие с подхода на Дрейфус и Дрейфус (1986).

Този подход описва развитието от начинаещ до експерт в пет етапа: новак, напреднал начинаещ, компетентен участник, професионалист, експерт. Въпреки това за евентуално първоначално обучение на примерен специалист в сектора за търговия с електроуреди втора употреба биха били достатъчни три етапа, които представят степенуване на задачите според нивото им на трудност и дават представа за необходимите акценти в допълнителната специализация, а именно: ниво начинаещ, напреднал и експерт (виж таблица 1).

Учебна област	Ниво на развитие на компетентността	Професионални умения
1	Начинаещ	<ul style="list-style-type: none"> 1. Транспорт на употребявани електроуреди 2. Съхранение на употребявани електроуреди 3. Социални умения I – личностни компетенции
2	Напреднал	<ul style="list-style-type: none"> 4. Организация на получаването на стоки 5. Закупуване и получаване на стоки 6. Продажба 7. Социални умения II – умения на служител и умения за работа с клиенти
3	Експерт	<ul style="list-style-type: none"> 8. Управление/Администрация и бизнес процеси 9. Сдобиване със стоки и клиенти 10. Демонтиране и изхвърляне на употребявани електроуреди 11. Почистване и поправка на употребявани електроуреди

Таблица 1

Такава квалификация може да се постигне чрез провеждане на обучение на три нива и може да се коригира съобразно с конкретните потребности на целевите групи, които обхващат както тези, които вече са заети в сектора, така и новодошлите в него, или да подготви професионалните сфери в бъдеще. Нещо повече, има възможност за степенувано обучение, което е адаптирано към различните образователни и професионални квалификации на обучаваните. Следователно, има възможност за издаване на индивидуални сертификати. С получаването на един сертификат обучаваните имат възможност да достигнат до следващото и по-високо ниво обучение. Този подход е изключително подходящ на фона на факта, че в сектора за търговия втора употреба са заети много хора в неравностойно положение на пазара на труда, с ниска или никаква предварителна квалификация. На хората от тази целева група обаче често им липсва мотивацията или необходимата воля да завършат едно по-продължително обучение, така че те могат да постигнат максимално най-ниското ниво в горе описаната система.

Друга възможност за реализиране на тази квалификация предлага модулното обучение, което се препоръчва от експертите в сектора на фона на факта, че голяма част от служителите в сектора са с ниска квалификация или хора в неравностойно положение. Тази форма на квалификация включва от една страна развитие на компетенциите, представени на фиг. 1, и от друга страна възможностите за обучение в различни области за тези обучавани, които имат само отделни специфични обучителни потребности, например по отношение на един от единайсетте модула. Такава квалификация би могла да бъде постигната във форма, в която отделните модули ще бъдат сертифицирани след успешното им завършване или могат да бъдат завършени и заверени в блокове (например от 1 до 4 за ниво начинаещи) за постигане на частична квалификация, или ако всички модули (от 1 до 11) са завършени, тогава може да бъде постигнато пълната квалификация. Освен това отделен модулен пакет дава възможност за специализирано обучение в съответната бизнес-сфера.

Така дадена квалификация може да се предложи относително независимо от времето, на различни нива и в зависимост от потребностите на обучаваните. Освен това модулната форма на квалификация/обучение - в основата си с единни стандарти за качество - предлага на фона на разработването на единна общоевропейска квалификация възможността обучаваните да продължат с обучение в друга страна и на по-късен период от време без никакви проблеми и независимо от страната, където са започнали. А и решава проблема с признаването на отделните модули, изучавани в различни страни.

2.2 Обща цел на квалификацията

Общата цел на квалификацията в конкретната стопанска област за сектор стоки втора употреба «специалист по употребявани електроуреди» е да създаде предпоставки за формиране и развитие на необходимите знания и умения, които всеки служител в сектор „употребявани електроуреди“ трябва да притежава, за да може успешно да изпълнява задачите си на всяко едно от нивата на работните процеси в тази стопанска област, и по конкретно:

- „вписване” на работника/служителя в структурата на фирмата/организацията;
- спазване правилата за здравословни и безопасни условия на труд;
- спазване на трудово-правните норми ;

- прилагане изискванията за опазване на околната среда;
- познаване правата и задълженията като пълноправен участник в работният процес на фирмата/организацията;
- идентифициране на проблеми;
- отчитане на свършена работа при съблюдаване на графици и срокове;
- умения за работа в екип;
- разпознаване рискови ситуации в процеса на работа и прилагане на адекватни поведенчески модели;
- осъзнаване ролята си в организацията/фирмата;
- осъзнаване необходимостта от повишаване на квалификацията си.

Инвестициите в човешките ресурси са основни за постигане целите на Лисабонската стратегия за развитие и създаване на нови работни места. Успехът в работата на всяка една организация и фирма, която се занимава с електроуреди втора употреба, се дължи най-вече на качеството на човешките ресурси, които тя успява да привлече, запази и развие, включително и чрез обучение за повишаване на квалификацията и мотивацията.

2.3 Описание на целевата група

Целевата група на специфичната за стопанската област сектор втора употреба квалификация „специалист по употребявани електроуреди“ са настоящи и/или бъдещи работници и служители, чиито работни места са позиционирани на което и да е ниво на всеки от бизнес-процесите в сектора „Търговия с употребявани електроуреди“. Това могат да бъдат и хора, които се нуждаят от преквалификация, хора в неравностойно положение на пазара на труда, като имигранти и други, които подлежат на интеграция.

Специфичната за стопанската област сектор втора употреба квалификация „специалист по употребявани електроуреди“ се отнася най-вече за служители във фирми, които работят в областта на употребяваните електроуреди от сектор „втора употреба“. Дейността им в тази стопанска област може да бъде свързана както с множество от идентифицираните ключови работни области/процеси - от закупуване на стоки, транспорт и съхранение през рециклиране и разкомплектоване до продажби, така и със специализация в една от ключовите работни области/процеси.

Освен от частни фирми, квалификацията може да се използва и от социалните предприятия и дружества за създаване на работни места, както и от фирми за квалификация, които наред с другите стопански области, използват и областта "употребявани електроуреди", за да квалифицират на пазара на труда хора в неравностойно положение и да ги интегрират. В допълнение, квалификацията може да се използва също и от фирми, които планират да допълнят настоящата си дейност в областта „нови електроуреди“ с дейност в областта на „употребявани електроуреди“.

По-конкретно бенефициентите са следните:

- Частни фирми, които работят в стопанската област“употребявани електроуреди“ (или в сектора на втора употреба и като цяло)
- Социалните предприятия или дружества за създаване на работни места, както и фирми за квалификация, които работят в стопанската област“употребявани електроуреди“ (или в сектора на втора употреба и като цяло)

- Предприятия, които работят в областта “нови електроуреди” и планират да допълнат дейността си в стопанската област “употребявани електроуреди”
- Институции за ПОО, които предлагат квалификации в стопанската област „употребявани електроуреди” и/или квалификации, свързани със сектора „стоки втора употреба”

2.4 Стандарти за качество и тяхното значение

Базата за европейска съпоставимост на квалификацията „специалист по употребявани електроуреди“ от една страна са еднаквите цели и съдържание на преподаването и ученето, както и еднаквите компетенции, които се преподават. От друга страна, това са стандартите за качество, които трябва да бъдат взети пред вид от всяка национална концепция.

Стандартите за качество описват условията и рамката за изпълнение на квалификацията. Стандартите за качество са установени критерии с всеобщо действие (независимо от региона) и трябва да допринесат за съответствието на концепцията за квалификация на определени изисквания и политики. Те трябва да направят квалификацията измерима. Измеримостта допринася за възможността за сравнение на уменията и компетенциите, които са придобити чрез квалификацията (обучението).

За да изясним съответствието на различни стандарти за качество, ние сме ги групирани в клъстери, които се наричат входящи, текущи и изходящи. Входящите обхващат всички стандарти за качество, които описват рамката на квалификацията. Текущите описват специфичните за сектора критерии, а изходящите обхващат резултатите, които трябва да бъдат постигнати от квалификацията.

Подробна презентация и списък на всички стандарти за качество, които трябва да се вземат под внимание, са описани и обобщени в отделен документ, който може да се свали от страницата на проекта www.qualiprosh.eu под заглавието „**documentation and downloads**“ на глава 2.4.

2.5 Модули, които принадлежат към квалификацията и тяхното времетраене

Квалификацията „специалист по употребявани електроуреди“ обхваща три различни области на учебното съдържание:

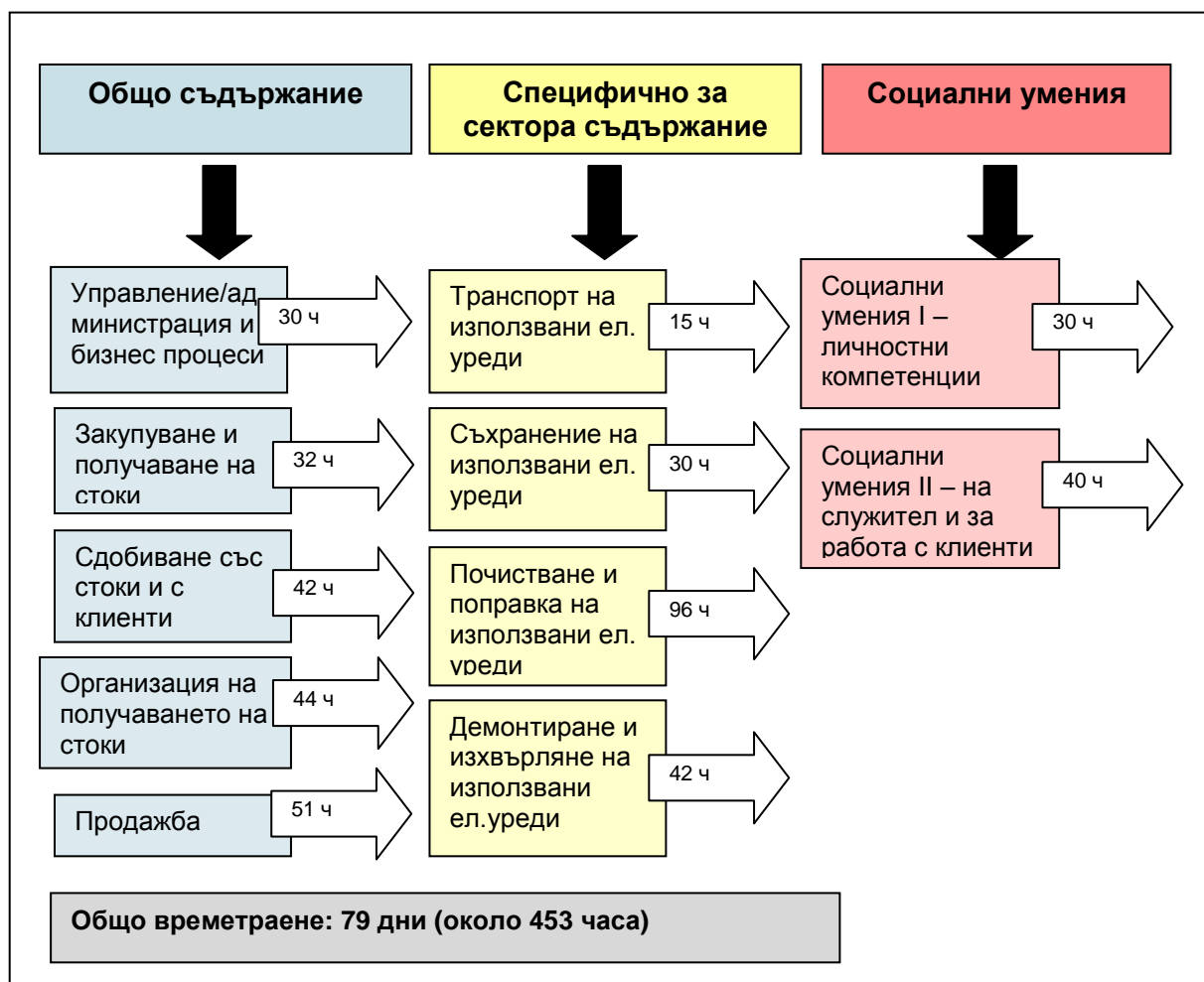
- Общо съдържание, които също така може да се използва в други области на сектора „стоки втора употреба“.
- Специфично за сектора съдържание, което отразява специфичните работни процеси в стопанската област „употребявани електроуреди“.
- Съдържание, което развива необходимите социални умения.

Тези три области на учебното съдържание са представени в следните 11 модула:

- Управление/администрация и бизнес процеси
- Закупуване и получаване на стоки
- Сдобиване със стоки и с клиенти
- Организация на получаването на стоки
- Продажба
- Транспорт на употребявани електроуреди
- Съхранение на употребявани електроуреди

- Почистване и поправка на употребявани електроуреди
- Демонтиране и изхвърляне на употребявани електроуреди
- Социални умения I – личностни компетенции
- Социални умения II – умения на служител и умения за работа с клиенти

Разпределението на отделните модули към всяка от трите области на учене и тяхното времетраене са показани на схемата по-долу. Времевият обхват на всеки модул е свързан с времето, което е необходимо за теоретичното предаване на знанията/учебното съдържание. Тъй като квалификацията също включва периоди на практически занятия, действителното времетраене е значително по-дълго и зависи от организацията и осъществяването на цялата квалификация. Затова посоченото времетраене е само ориентировъчно.



Фигура 1

2.6. Дидактическа структура на модулите

От дидактическа гледна точка модулите следват единен подход и са практически ориентирани и разбираеми. Това е направено от съображения за възможно изучаване на всеки един модул отделно от останалите. Всеки модул включва въведение, таблица с учебното съдържание, обща концепция и подробен график, както и набор от учебни материали.

Въведението дава обща представа за целта на модула, кратко описание /т.е. съдържание/, методически и дидактически анализ, както и бележки за използваните материали.

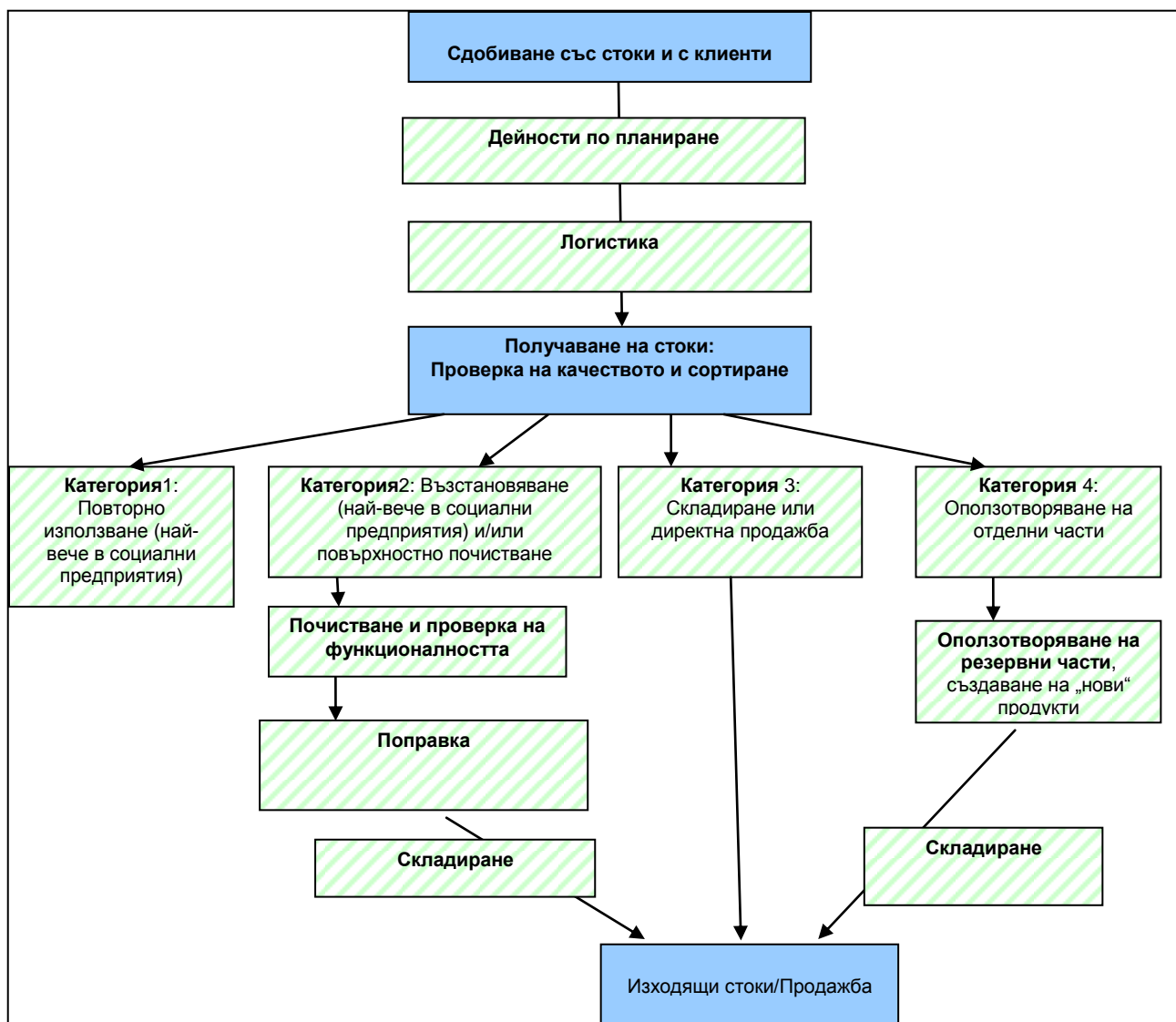
Таблицата с учебното съдържание дава представа за отделните уроци и теми, за тяхното съдържание и за учебните материали, които могат да се използват. Отделните уроци са индексирани с букви и цифри (А,В.....), които са отразени в общата концепция и подробния график.

Общата концепция дава представа за общия брой учебни дни, както и за разпределението на учебното съдържание по дни – описани са съответната учебна единица/урок, времетраенето ѝ, целите на преподаването, учебното съдържание, използваните методи на преподаване, възможните методи за контрол върху ученето, както и материалите за използване в учебния процес и необходимото оборудване.

Подробните графици представят в детайли всеки учебен ден и всяка учебна единица на ден, съдържанието, материалите за използване и методите на преподаване. Те представляват едно подробно разписание.

Забележка:Таблиците с учебното съдържание включват всички знания, които трябва да бъдат преподадени на обучаемите с цел те да придобият компетенциите и уменията, които един специалист по употребявани електроуреди трябва да притежава, за да върши добре работата си. За да се осигури европейска съпоставимост на квалификацията, се допускат само незначителни промени в съдържанието. Общата концепция и подробните графици обаче са само препоръчителни и може да бъдат адаптирани.

3. Последователност и структура на квалификацията



Фигура 2. Общ поглед върху работните процеси и задачи в сектора за търговия с употребявани електроуреди

3.1. Препоръчани методи на преподаване и учене

Методите на обучение, като единство от методи на преподаване и учене, имат изцяло практическа насоченост. Това предполага използването на презентационни подходи и практически упражнения, които взаимно се допълват и позволяват лесно и бързо овладяване на необходимите знания и умения.

Когато се поставя въпросът за избора на подходящи методи на преподаване и учене, се изхожда от разбирането, че преподаването играе ролята на организиращ и управляващ фактор по отношение на ученето, а ученето е необходимо да се развива до по-високите за дадена квалификационна степен равнища.

Особеностите на ученето в отделните обучителни модули се изразяват в следното:

- Редуване на учене с практика;
- Учене чрез действия;

- Самостоятелност и творчество в процеса на учене, които по необходимост се формират и проявяват поради непрекъснатия преход от теория към практика и обратно;
- Специфичност на техниките на учене, обусловени от същността на информацията и опита, както и от начините за възпроизвеждане(представяне) на такъв тип информация и опит и др.

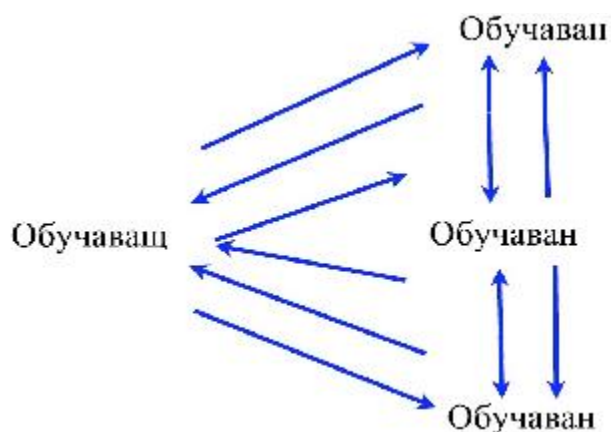
Един от най-съществените подходи към обучението във всички модули е превръщането на ученето в процес на самостоятелно търсене и откриване на нови знания и опит (т.нар. учене чрез откриване).

Целта на методите на преподаване е не само предоставяне на даден пакет от знания, а и научаване и непосредствено практическо прилагане на преподаденото съдържание. Затова е необходимо да се заложи на подпомагането в процеса на ученето – специалистът по употребявани електроуреди може да учи и придобива знания чрез рефлексия, по самостоятелен път или посредством познания и нагласи, чрез които успешно да се адаптира и интегрира в новата професионална квалификация. Процесът на запаметяване и възпроизвеждане трябва да се трансформира в процес на развитие(фигура3).

Методите за обучение в квалификацията „специалист по употребявани електроуреди“, могат да бъдат обобщени и условно разделени на две основни групи(условно, защото в зависимост от конкретното съдържание и учебна цел, един и същи метод може да се използва както за преподаване, така и за учене – напр. Решаването на казуси), които не изчерпват възможните разновидности и комбинации от методи за постигане на целите на обучението/квалификацията:

Методи на преподаване	Методи на учене
Презентация: предоставяне на логически структурирани знания по определена тема	Групова дискусия: дискусия за генериране на идеи, начин за развиване на комуникативните умения
Интерактивна презентация: като разновидност предполага активното участие на обучаемите в процеса на предоставяне на знанията	Ролева игра:вид симулация, изискваща активното участие на обучаемите
Лекция – дискусия: представяне на теоретични модели с дискуссионен характер	Дебат: процес на взаимодействие, контролиран от обучаващия
Лекция- диалог: съдържанието се представя чрез серии от въпроси, на които обучаващите трябва да отговорят	Беседа: открито обсъждане на конкретен проблем
Решаване на казуси като метод за преподаване на нови знания	Решаване на казуси като метод за самостоятелно прилагане на получени знания
Коучинг:съвместен процес между обучаващия и обучаемия за предоставяне на нови знания и умения	Брейнтсторминг: форма на индивидуално или групово генериране на идеи

	Попълване на анкета: метод за прилагане на получените/съществуващите знания към нов контекст
	Методи за самостоятелно придобиване на нови знания: интернет проучване, изготвяне на портфолио



Фигура 3: Взаимодействие при използване на методите на обучение

3.2 Цел на обучението и постигане на компетенции за всеки модул

Модул и цел на обучението	Компетенции/знания и умения
<p>1.Управление/администрация и бизнес процеси</p> <p>Цел на обучението: обучаемият да се „впише“ в концепция на фирмата с възможности за личностно развитие и ефективно общуване, както и за участие в оценката на бизнес процесите.</p>	<p>Да притежава:</p> <ul style="list-style-type: none"> -административни познания; -комуникативни способности; -способност за организиране на офиса; -способност за организиране на работните процеси, структурирането им, предлагане способности за оптимизация и ефективност; -способност за определяне нуждите от обучение; -познания върху пазара; -компютърни умения; -взаимовръзка с останалите членове на екипа; -маркетингови познания.

<p>2. Закупуване и получаване на стоки</p> <p>Цел на обучението: обучаемият да може да описва уредите и проверява тяхното качество, да съставя списък за резервни части за използвани ел.уреди, да попълва хартиени и електронни документи.</p>	<p>Да притежава:</p> <ul style="list-style-type: none"> -знания за пазара; -знания и умения за изчисляване на стойността на стоките; - знания за цените; -умения за оценка на качеството на стоките; -логистични умения; -компютърни умения; -умения за работа с документооборота.
<p>3.Сдобиване със стоки и с клиенти</p> <p>Цел на обучението:обучаемият да може да придобива стоки и да увеличава броя на клиентите.</p>	<p>Да притежава:</p> <ul style="list-style-type: none"> - комуникативни умения - умения за работа в екип; - умения за водене на преговори - умения за съвместяване на дейности; - умения за съставяне и поддържане на Въпросник за проучване на пазара - умения да рекламира; - умения да информира.
<p>4.Организация на получаването на стоки</p> <p>Цел на обучението: обучаемият да може да закупи, получи, заприходи, разпредели и подготви за съхранение употребявани електроуреди.</p>	<p>Да притежава:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знания и умения за извършване на сделка(преговори, поръчване на стоки, договори, покупка на стоки); - знания за международните регулации и документи за транспорт на стоки; -умения за избор на най-добър доставчик ; - знания и умения за безопасно товарене/разтоварване на употребявани ел. уреди, за сортирането им и подготовката им за съхранение -знания и умения за работа със съответните документи – фактури, товарителници, сертификати за произход на стоките; -административни умения; -комуникативна способност; -способност за координиране на работните процеси.
<p>5.Продажба</p> <p>Цел на обучението: обучаемият да може да организира и извършва продажба на употребявани ел. уреди.</p>	<p>Да притежава:</p> <ul style="list-style-type: none"> - умения за продажба; - знания и умения за различаване на марка и бранд на стоките; - способност за разпознаване на място за поставяне на стоките в магазина; - умения за поставяне на цена; - познания за пазара на стоките; - комуникативни умения; - умения за консултиране на клиента.

<p>6. Транспорт на употребявани електроуреди</p> <p>Цел на обучението: обучаемият да може да планира маршрут, да опазва целостта на товара и да транспортира безвредно и безопасно електроуредите.</p>	<p>Да притежава:</p> <ul style="list-style-type: none"> -знания и умения за безопасно и сигурно превозване на товара; -способност за определяне на критерии, относно натоварването; - знания и умения за работа със съпътстващите транспорта документи; - логистични умения; - способност за контрол на наличните стоки; - познания върху процесите на демонтиране; - общи познания по електротехника.
<p>7.Съхранение на употребявани електроуреди</p> <p>Цел на обучението: обучаемият да може да проследява логистични процеси при пристигането на електроуреди, да проверява състоянието и качеството на уредите, да ги сортира и осигурява надеждното им съхранение.</p>	<p>Да притежава:</p> <ul style="list-style-type: none"> - общи логистични умения; - знания за логистичните процеси при пристигането на електроуреди; - умения за проверка на качеството и тестване на продукта; - знания и умения за правилно съхранение на уредите.
<p>8.Почистване и поправка на електроуреди</p> <p>Цел на обучението: обучаемият да познава основните характеристики на употребяваните електроуреди и процесите на подготовката им за повторна употреба, и да може да ги почиства и поправя съобразно с функционалния тест за почистване и поправка при спазване на мерките за защита срещу опасности.</p>	<p>Да притежава:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знания по безопасност на труда; - знания за експлоатацията на продукта; - специализирани технически знания и умения за почистване и ремонт на бяла и черна техника; - знания за цените на подобно ново оборудване както и за конкурентните цени за аналогични употребявани електроуреди; - знания за цените на резервните части; - умения да изчислява разходите за труд; - умения за калкулиране на разходите за ремонт срещу приходите от продажба; - знания за правилата за защита на потребителите.
<p>9.Демонтиране и изхвърляне на употребявани електроуреди</p> <p>Цел на обучението: обучаемият да познава нормативната база и стандартите на ЕС за безвредно демонтиране и изхвърляне на употребявани електроуреди и съобразно с тях да извършва демонтаж, отделяне и сортиране на резервни части, и на</p>	<p>Да притежава:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знания за екологичен стандарт и за стандарт ISO 14001; - способност да се справя с входящи стоки; - умения да съставя списък на входящите стоки; - умения за сортиране на стоки за повторно използване и демонтиране

<p>материали за рециклиране.</p>	<p>на материали за рециклиране;</p> <ul style="list-style-type: none"> - знания за етапите/поточните линии за разглобяване на стоката; - умения да използва инструментите на работното място; - знания и умения за идентифициране и сортиране на материалите; - знания и умения за безопасност на труда.
<p>10. Социални умения I - личностни компетенции</p> <p>Цел на обучението: обучаемият да може да общува адекватно, да се справя с конфликтни ситуации, да съвместява дейности, да приема критика и да е запознат с воденето на преговори.</p>	<p>Да притежава:</p> <ul style="list-style-type: none"> - критерии за добър външен вид; - умения за общуване; - умения за управление на конфликти; - способност за приемане на критика; - умения за работа в екип; - умения за отстояване на позиция; - знания за основните стилове и стратегии на водене на преговори.
<p>11. Социални умения II – умения на служител и умения за работа с клиенти</p> <p>Цел на обучението: обучаемият да може успешно да изпълнява функциите си на служител, чието основно задължение е работата с клиенти.</p>	<p>Да притежава:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знания и умения за планиране на време и ресурси, поставяне на приоритети, спазване на графици и съблюдаване на срокове; - способност за поемане на отговорност; - способност за идентифициране на проблем и за начините за неговото разрешаване; - знания и умения за установяване на контакт с клиентите и за справяне с трудни клиенти; - умения за ефективно общуване с клиенти; - знания за основните етапи в процеса на продажбата и умения за адекватно поведение при всеки от тях - знания и умения за предоставяне на услуга, ориентирана към клиента.

3.3. Кратко описание на учебното съдържание за всеки модул

Наименование на модула	Съдържание на модула
1.Управление/ администрация и бизнес процеси	<ul style="list-style-type: none"> • Бизнес процеси- съдържание, администриране, идентифициране; • План за развитие на личните качества.- самооценка и социални контакти; • Бизнес комуникации- цели, приоритети, стратегии и видове комуникации; • Лидерство и предприемачество; • Финансова култура-счетоводна отчетност, бюджет, финансов контрол, одит, счетоводен анализ, финансов контрол.
2.Закупуване и получаване на стоки	<ul style="list-style-type: none"> • Стоки: видове стоки, закупуване на стоки, технологичен процес при получаване на стоки. • Качество, вътрешни стандарти за оценка на качеството; • Стойност на продукта-разходи (труд, резервни части, компоненти). • Цени и ценообразуване - пазарен анализ и покупателна стойност, начини за доставка, пазарна цена, пазарно проучване; • Логистика и логистични умения; • Административни знания и умения
3.Сдобиване със стоки и с клиенти	<ul style="list-style-type: none"> • Маркетингово проучване на пазара – маркетинг, SWOT анализ, източници на пазара на стоки, оформяне на каталог; • Начини на рекламиране на стоки. • Комуникация- фактори за комуникация и комуникационни умения; • Организация и координация на процесите; • Мотивация- причини и фактори за мотивация.
4. Организация на получаването на стоки	<ul style="list-style-type: none"> • Профил на стоките; • Доставка на електроуреди и бизнес кореспонденция с тях; • Документооборот: вътрешен и външен /за ЕС/; • Получаване на стоките;

	<ul style="list-style-type: none"> • Идентификация на товара и инспектиране; • Сортиране – видове, разпределение, бракуване на стоки; • Подреждане на стоки; • Финализиране на сделка: подготовка за сключване на сделка, осъществяване на сделка, издаване на проформа фактура за доставка..
<p>5. Продажба</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Особености при продажбата на употребявани електроуреди; • Принципи и модели на управление на маркетинга; • Логистични принципи- ключови понятия, теория, практика; • Комуникация при продажбите; • Стратегия на организациите за маркетинг и продажби; • Продажбата като отношение маркетинг-логистика; • Въздействие върху приходите от продажбите.
<p>6.Транспорт на употребявани електроуреди</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Логистични умения; • Транспортиране на стоките- вид и размерна превозното средство, придружаващи транспорта лица; • Поведение в дома на клиента; • Предаване на стоката; • Експертна оценка на стоката; • Транспортиране на стоки- време на транспортиране, товарене и разтоварване; • Повторно обезопасяване на стоката; • Предаване на стоката; • Планиране на времето. .
<p>7.Съхранение на употребявани електроуреди</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Получаване; • Сортиране; • Проверка на качеството; • Анализ на възможните щети – тестване на уреда, • Почистване и подготовка за съхранение на уреда; • Опаковане на уреда; • Инвентаризация на стоките; • Контролиране състоянието на стоките.,

<p>8.Почистване и поправка на електроуреди</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Тестване на употребявани електроуреди - преглед и въвеждане в системата; • Обучение по безопасност на труда; • Работа с устройството за тестване GTLite/Pro; • Издаване на становище за състоянието на уреда – икономически критерии; • Почистване на електроуред и подготовка за продажба; • Поправка на електроуред; • Комуникационен процес между складовия работник, техника, извършил ремонта и продавача.
<p>9.Демонтиране и изхвърляне на употребявани електроуреди</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Пазар на електроуреди ролята на пазара, участници в него и ролята на законодателството; • Продукти и продукто-потоци-демонтаж и изхвърляне; • Стандарт ISO 14001; • Работа с входящи стоки-маркиране, обявяване, етиктирани и разделяне на видове; • Тестване на продукта; • Демонтажът като процес; • Отчитане на резултатите; • Изхвърляне на употребяваните електроуреди; • Повторна употреба на отпадъците.
<p>10. Социални умения I - личностни компетенции</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Комуникационен процес и комуникационни умения; • Управление на конфликти; • Начини за приемане на критика; • Развитие на екипа-индивидуално и комплексно, работа в екип; • Отстояване на позиция- техники, поведение; • Водене на преговори-основни понятия, подготовка за водене и стилове на преговори; • Избор на стратегия при водене на преговори; • Ролята на преговорите, приключване и отчитане на резултатите.

<p>11.Социални умения II – умения на служител и умения за работа с клиенти</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Запознаване със структурата и организацията на работа на съответната стопанска единица; • Организационни умения на работното място: планиране, приоритизиране, спазване на срокове и графици; • Координиране на съвместната работа във фирмата – комуникационни потоци и механизми на взимане на решения; • Видове отговорност на работното място; • Принципи за поемане на отговорност на работното място; • Проблеми и тяхната същност; • Начини за идентифициране на проблем; • Методи за решаване на проблем; • Готовност за установяване на контакт с клиента – роля на комуникацията; • Вербална и невербална комуникация; • Подредба и излагане на електроуредите в магазина; • Етапи на процеса на продажба на употребявани електроуреди и необходимото поведение на всеки от тях; • Ориентация към клиента-разпознаване на очакванията, и удовлетворяване потребностите.
---	---

3.4. Препоръчан график/подредба на модулите

Разнообразието на предлаганите 11 модула за обучение в квалификацията „Специалист по употребявани електроуреди,“ гарантира гъвкава, мобилна и качествена подготовка. Всеки един модул се предлага както самостоятелно с пълен набор от съдържание, така и интегриран с други модули, като по този начин се осигурява периодичност и актуализиране на знанията и ефективно и пълно използване на целия пакет от предлаганите модули.

Графикът на обучението обикновено следва логиката на потребностите от начална или допълнителна квалификация. За обучение на специалист в сектора за търговия с употребявани електроуреди са подходящи три нива на обучение, в зависимост от необходимостта за придобиване на определена специализация. / Таблица 1/.

В зависимост от конкретните работни процеси и задачи, в които ще участва даден служител, модулите могат да се изучават в отделен цикъл, както е показано на Фиг. 1. В зависимост от спецификата на бизнес-процесите, конкретни технологични, социални и логистични условия, може да се прилага и графикът, описан във фигура 4, който се основава на взаимовръзките между процесите при анализирането на труда, планирането, прогнозирането и подбора на персонала във фирмите/организациите, които се занимават с употребявани електроуреди.

Графикът на обучението може да бъде променян както хоризонтално, така и вертикално, и структуриран според конкретните потребности на дадена фирма/организация от базови или надграждащи компетенции.

Фигура. 4

Управление/ администрация и бизнес процеси	Социални умения I – личностни компетенции	Социални умения II – умения на служител и умения за работа с клиенти	Продажба
--	--	--	----------

Закупуване и получаване на стоки	Сдобиване със стоки и с клиенти	Организация на получаването на стоки	Транспорт на употребявани ел. уреди
---	------------------------------------	--	---

Съхранение на употребявани електроуреди	Почистване и поправка на употребявани електроуреди	Демонтиране и изхвърляне на употребявани електроуреди
---	--	--