

Нови пътища за обучение и квалификации за
професионализация в сектора за
търговия втора употреба



Quali Pro ———
————— *Second Hand*

Концепция за развитието на квалификационни
профили за професионално образователно обучение
и по-нататъшно обучение в сектора за търговия втора
употреба

Хайке Аролд

ITB - Institut Technik und Bildung
Universität Bremen
Am Fallturm 1
28359 Bremen
Tel.: +49 (0)421-218 4640
Fax +49 (0)421 218 4643
Mail: arold@uni-bremen
www.itb.uni-bremen.de

Този проект е осъществен с финансовата подкрепа
на Европейската комисия

Съдържание

1	Въведение.....	4
2	Работни процеси и задачи в европейския сектор за търговия втора употреба	5
2.1	Резюме на общите за бизнес областите работни процеси и задачи	5
2.2	Резюме на специфичните за отделната бизнес област работни процеси и задачи	7
3	Дефиниция на елементите „компетентност” и „способности и съответни умения”	9
3.1	Значение на елемента „компетентност”	10
3.2	Значение на елементите “способности и съответни умения”	10
4	Основни работни процеси, подгрупи работни задачи и необходимите компетенции за създаването на квалификационни профили	11
5	Преглед на основните работни процеси, подгрупи работни задачи и необходимите за създаване на квалификационни профили компетентности	12
6	Прогноза за възможни квалификационни концепции	24

Настоящата концепция беше разработена с партньорството на Леонардо проекта „QualiProSecondHand” с ръководството на Института по Технологии и Образование (IT+B) към Университета в Бремен.

Партньори към проекта:

- | | | |
|---|---------------------------------|---|
| ▪ die umweltberatung | Vienna
Austria | Johanna Leutgöb
Angelika Hackel |
| ▪ RREUSE | Brussels
Belgium | Paolo Ferraresi
Sergio Michelini |
| ▪ Jordanka Andreeva - Smoljan | Madan
Bulgaria | Jordanka
Andreeva
Ivanka zur Oven |
| ▪ Tervatulli Ltd | Oulu
Finland | Annikka Jarva
Saila Lampela |
| ▪ Center RS za poklicno izobraževanje –
CPI
(Centre of the Republic
of Slovenia for VET) | Ljubljana
Slovenia | Darja Starkl |
| ▪ Coleg Morgannwg | Pontypridd
United
Kingdom | Tony Hitchins |
| ▪ Bundesarbeitsgemeinschaft Arbeit e.V.
(BAG) | Berlin
Germany | Martin Koch |
| ▪ Qualifizierungs- und
Arbeitsförderungsgesellschaft
Dresden mbH (QAD) | Dresden
Germany | Ulrike Markmann
Christiane Buhle |

1 Въведение

Леонардо проектът "QualiProSecondHand" е дълбоко обвързан с дългосрочната стратегия на Европейския съюз в областта на околната среда и обучение. Той се основава главно на обновената през 2005 Лисабонска стратегия за устойчиви растеж и заетост. За изпълнението на изискванията основният акцент на проекта е върху професионализацията на този сектор с фокус върху квалификацията и по-нататъшната квалификация на служителите. Чрез използването на професионални, учебни и научни изследователски методи като секторни анализи, оперативна казуси и експертни работни срещи и интервюта, които се провеждат в седем европейски страни (Германия, Австрия, Белгия, Финландия, Великобритания, Словения и България) биха могли да се обработват многобройни резултати. Тези резултати позволяват на една първа стъпка изработването на подход към развитието на квалификационен профил. Подходящата концепция е основата за специфично за сектора допълнително обучение, както и за развитието на първоначалното обучение и по този начин за евентуален европейски професионален имидж в сектора за търговия втора употреба като се вземат предвид специфичните нужди и условия на целевата група „нискоквалифицирани хора и такива в неравностойно положение”. Разработването и тестването на подходящи квалификации или първоначалното обучение за препоръчване е втората стъпка - по възможност в рамките на следващ проект. Подходът на концепция за разработване на квалификационни профили в сектора за търговия втора употреба, който е показан тук, се базира преди всичко на базата на дългогодишния опит на организацията за изпълнението на проекта (координатор на проекта) "Институт за технологии и образование (ITB) към Университета в Бремен" в областта на професионалните, учебни и научни изследвания и върху опита, който може да бъде придобит в рамките на завършени проекти в миналото. Избраният изследователски план, който е бил използван за анализ на света на труда, както и за развитието на квалификационните профили и първоначалните обучителни профили се оказва не само изключително успешен, но също така осъществи устойчиво прилагане на новите идеи за обучение на европейско ниво. Що се отнася до този въпрос можем да споменем два Леонардо проекта: проекта „Vehicle mechatronics”, който се е провел през 1997 г. и в който бе изготвен професионален имидж „Vehicle mechatronics” за автомобилния сектор на услугите, и проекта "Recyoccupation", който се е провел през 2000 година и в чиято рамка е разработен професионален имидж "Eco-recycler" за сектора за рециклиране. Тези два разработени европейски професионални имиджа, също както в рамките на проекта "QualiProSecondHand", се променят въз основа на качествено изследване на задачите на структурите и анализа на работни взаимоотношения и процеси.

За развитие на специфична за сектора квалификация или първоначално обучение обаче беше от съществено значение точното идентифициране на необходимите и специфични за сектора работни процеси и задачи, което беше осъществено чрез професионалните изследвания на отделни случаи в различни бизнес сфери на сектора (текстил, CD (звуконосители)/ книги, мебели и електрически и електронни устройства). Представеният подход за развитие на квалификационен профил в европейския сектор за търговия втора употреба, който беше проектиран в контекста на проекта "QualiProSecondHand", дава в Глава 2 общ преглед върху специфични за сектора основни работни процеси и

задачи, както и за основните работни процеси и задачи, които се отнасят за всички бизнес сфери. Целта на всяко обучение или първоначално обучение се заключава в посредничеството на теоретичното и практическо умение и по този начин в посредничеството на необходимите за изпълнение на различни работни задачи компетенции и умения. Подробно представяне във формата на таблица, можете да намерите в Глава 5. Въз основа на определени работни процеси и задачи и уменията, които са необходими за извършване на работата, в Глава 6 е дадено становище за възможните форми и структури на обучение или първоначално обучение. В допълнение към препоръките от експертите в сектора са взети под внимание най-вече нуждите на целевата група „работници и служители в сектора за търговия втора употреба“, които в голямата си част са с ниска квалификация или в неравностойно положение на работния пазар.

2 Работни процеси и задачи в европейския сектор за търговия втора употреба

Както показаха резултатите от анализа на европейския сектор за търговия втора употреба, той включва многообразие от различни работни процеси и задачи. Подробен преглед на работните процеси и задачи в рамките на оперативните проучвания на отделни случаи показва, че може да бъде направено ясно разграничаване между специфичните за сектора работни процеси и задачи и тези, които могат да бъдат съотнесени във всички области на бизнеса. Подходящите работни процеси и задачи са обобщени и описани в глави 2,1 и 2,2. На този етап трябва да се отбележи, че подробното описание на всички определени работни процеси и задачи в сектора за търговия втора употреба може да бъде взето от европейския good-practice-доклад във връзка с преглед на квалификационни нужди, подходи и стратегии в сектора.¹

2.1 Резюме на общите за бизнес областите работни процеси и задачи

Анализът на характерните работни процеси в сектора за търговия на стоки втора употреба показва, че има работни процеси и задачи, които са общи за всички бизнес сфери. Всички предприятия на сектора за търговия на стоки втора употреба се занимават с:

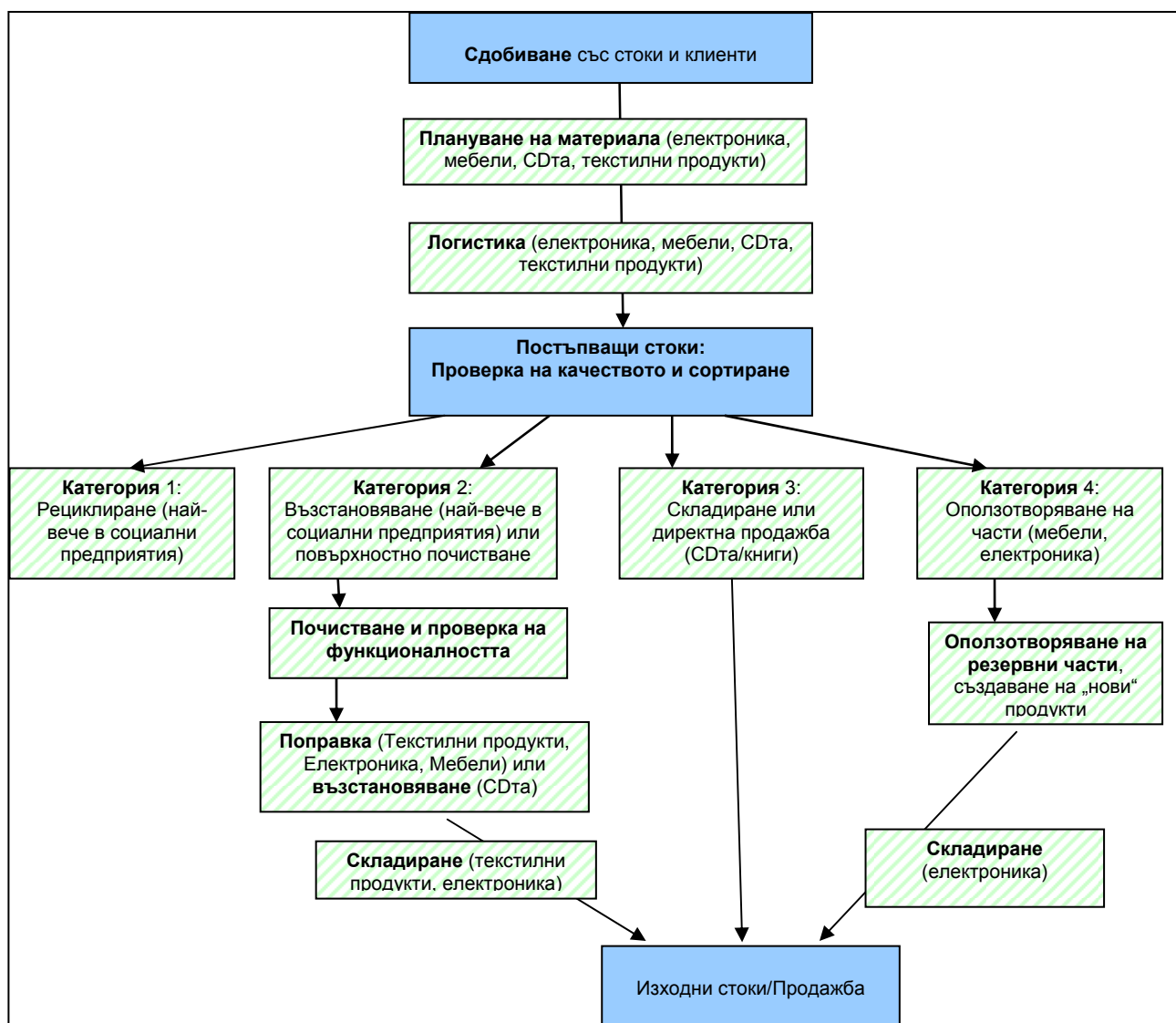
- сдобиване с дарения/ стоки и клиенти,
- постъпващи стоки
- изходящи стоки

Това е илюстрирано на фигура 5 (сините области). Трите централни работни процеса, споменати тук и открити във всички бизнес области имат прилики в допълнение към това.

Основен работен процес в сектора за търговия на стоки втора употреба е приемането на стоките, проверката и оценяването на тяхното качество, сортирането и пренасянето им. Това са задачите, които спрямо входните стоки протичат във всички предприятия независимо от областта в бизнеса. Назначените трябва да оценят качеството на стоките (това се извършва или преди или след тяхното приемане, в зависимост от това как то се организира), да

¹ Good-practice-докладът може да бъде намерен на интернет адрес www.qualiprosh.de

преценят стойността им при препродажбата (преценка, включваща печалба) и да определят бъдещото им предназначение, базирайки се на тази оценка. Правейки това, те разпределят стоките в различни категории, които са: изхвърляне/ рециклиране, поправка, складиране, директна продажба или употреба на отделни части. Категориите се различават спрямо областта на бизнеса и начина, по който се организират предприятията. В зависимост от бизнес концепцията се преследват различни стратегии и пътища на организация. Това също оказва влияние на следващите работни стъпки. Сферата на поправката по икономически причини често е само първоначално развита или дори въобще не съществува в частните предприятия. В тях се приемат само висококачествени стоки.



Фиг.5 Общ поглед върху работните процеси и задачи в сектора за търговия на стоки втора употреба, открити на базата на проведените изследвания на отделни случаи

Тези предприятия просто се фокусират повече на икономическите аспекти. Друга съществена разлика, която трябва да бъде спомената в контекста на постъпващите стоки може да се открие при по-близък поглед върху това, което участва в задачите, и върху техническите умения, които се изискват за изпълнението на работните задачи. Различни технически умения се съотнасят

към различните проверки на качеството в отделните области. Уменията, които се изискват за оценяване на CDта, се различават от тези, изисквани за оценяването на използвани електронни устройства, текстилни продукти или мебели. Съответните разлики ще бъдат по-подробно обяснени в Глава 3.6. На този етап трябва да се отбележи, че описаният работен процес е незаменим за всички предприятия. Оценяването и сортирането на стоките се отразява изключително силно на диапазона от продавани продукти от една страна, и на ефективността на бизнеса от друга.

Втори фундаментален процес в сектора за търговия на стоки втора употреба, който се откроява във всички бизнес сфери се отнася до изходните стоки. Той включва поставянето на цени, регистрирането на стоките, тяхното представяне и продаване. За продаването трябва да се изпълнят различни задачи. Стойността на препродажбата на стоките трябва да бъде определена и въведена в система (това се извършва донякъде посредством EDP системата за стокова информация). За да се продадат успешно, стоките трябва да бъдат представени по атрактивен начин на потенциалния клиент. В допълнение към това важна роля играят обслужването на клиенти и разговорите по продажбите. Част от задачата по продажбите е и боравенето с касова система. Техническото знание или знанието за пазара несъмнено помага за определянето на цената и за обслужването на клиенти, но не е определящо за успешните продажби. Като цяло задачите, които трябва да бъдат изпълнени от членовете на фирмения състав в областта на продажбите са много близки в различните бизнес сфери. В допълнение към това става ясно, че за продажбата като цяло се изисква по-малко техническо знание отколкото за други задачи като поправянето/ възстановяването.

Третия работен процес включва сдобиването с дарения (при социалните предприятия) или стоки (при частните предприятия²) и клиенти, които да купуват тези стоки. В зависимост от бизнес концепцията, процесът включва също рекламната дейност, за сдобиването с подходящи дарения или стоки. Потенциални дарители или продавачи трябва да бъдат информирани за възможността за вземане на техните стоки и да бъдат привлечени да направят така. Ключово предизвикателство за предприятия, търгуващи със стоки втора употреба, е да се сдобият със такива, които имат възможно най-високо качество. Получените стоки определят диапазона от продукти, който ще бъде продаван. По тази причина целта е сдобиването със стоки, които ще бъдат препродадени толкова бързо и ефективно, колкото е възможно. Рекламни дейности за препродаването на продуктите също бяха открити за всичките предприятия и по различни начини. Задачата все пак не играе съществена роля спрямо главния фокус на работния процес.

2.2 Резюме на специфичните за отделната бизнес област работни процеси и задачи

Освен процесите, които се отнасят за всички бизнес сфери, бяха открити и специфични за отделната област характеристики. Те се открояват по-ясно спрямо техническото съдържание на задачите. Все пак има и структурни разлики в

² Социалните бизнеси и предприятия събират материал безплатно и инвестират получените пари в продажбата на използвани стоки, за да създадат по-нататъшни възможности за работа.

работните процеси. За повечето анализирани предприятия³ в областта "текстилни продукти", плануването на материала и логистиката не играят съществена роля в процесите, докато в другите бизнес сфери те са много по-важни. Друга специфична за областта особеност се намира в работните процеси и се провежда след постъпващата проверка на стоки. Приликите и особеностите спрямо категориите, в които се сортират стоките и от които са резултат задачите, са представени в таблица 2. Става ясно, че "книги/CD" е единствената област в бизнеса, в която продуктите въобще не се претърпяват по-нататъшна преработка или тази преработка в външна (осъществява се от друга фирма). Същото се забелязва и спрямо областта на електронните устройства, където се осъществява само сдобиване с резервни части.

Бизнес сфери	КАТЕГОРИИ на сортиране				
Мебели	<i>Липса на обработка</i>	<i>поправка, възстановяване</i>			<i>Рециклиране</i>
Книги/CDта	<i>Липса на обработка</i>	<i>(Външна обработка)</i>		<i>Складиране</i>	
Електронни и уреди		<i>Поддръжка, поправка</i>	<i>Придобиване на резервни части</i>		<i>Рециклиране</i>
Текстилни продукти	<i>Липса на обработка</i>	<i>Възстановяване, закъпване, почистване</i>		<i>Складиране</i>	

Таблица 1 Сравнение на категориите, в които стоките се сортират (според бизнес областите)

При анализирането на задачите и сравняването на съдържанието им между отделните области става ясно, че те са много различни. Това се дължи и на техническите изисквания, които също се различават много. Работната задача "постъпващи стоки" например включва проверка на качеството. За тази проверката трябва да бъдат оценени функционалността, стойността на препродажба и разходите по поправката за мебели, текстилни продукти, електронни устройства или книги/CDта. В това отношение помагат различни технически умения, а понякога дори са необходими. Съобразно с това изискванията относно изпълнението на задачите се различават и зависят от предмета или областта в бизнеса. Също така се забелязват значителни особености относно демонтажа/рециклирането, когато се сравняват бизнес областите. В областите „книги/CD“ и „текстилни продукти“ например не се приемат стоки – ако е възможно – които трябва да се изхвърлят след това.

В предприятията, осигуряващи поддръжка/ почистване/ поправка, задачите също варират в зависимост от областта, в която трябва да се изпълнят. За

³ Анализираните предприятия в България все пак са изключения в това отношение. Логистиката и плануването на материалите са част от работния процес там.

поддръжката и поправката на различни електронни устройства се изискват много добри технически умения. Те са изцяло различни от уменията, които се изискват за възстановяването на стари или сглобяването от стари части на нови мебели. Тези две задачи също така нямат нищо общо с необходимото за възстановяване и почистване на текстилни продукти. На свой ред „книгите/CDтата“ изобщо не се поправят или обработват. Полирането на CDта/DVDта е единственото изключение. Задачата все пак се изпълнява външно за фирмата според анализиранията предприятия и следователно не е точно задача в бизнес сферата „CDта/DVDта“.

Складирането на стоките е важно за трите бизнес сфери „текстилни продукти“, „електронни устройства“ и „CDта/ книги“. Областта „мебели“ е изключение в това отношение. Относно това складиране на стоките, не се намират задачи, които да показват специфични за областта (технически) особености т.е. складирането на текстилни продукти, електронни устройства или CDта следва подобни критерии и изисква същите умения. Транспортът на стоки (натоварването или доставката) присъства в бизнес сферите „текстилни продукти“, „електронни устройства“ и „мебели“ докато в сферата „CDта/ книги“ той не е от особено значение. Задачите не се различават, но въпреки това транспортът се организира различно в зависимост от отделните стоки.

Изискванията, стоящи зад задачите, се различават не само спрямо областта на бизнеса, но и спрямо видът му (частен или социален бизнес). Частните предприятия във всички области изчисляват цената при поръчката на стоките. Това повишава проверката на качеството на стоките и също така разкрива възможната нужда от техническо знание. Все пак в частните компании често се приемат само стоките с високо качество, което означава, че те не трябва да бъдат категоризирани толкова внимателно. Същото се отнася и за прогнозирането на разходите за поправка. Като правило поправката на стоките не е опция.

Видът бизнес (ориентиран или неориентиран към печалбата) е също толкова важен за задачата "демонтаж/ изхвърляне" колкото и специфичната област. В сферите „електронни устройства“ и „мебели“ главно социалните предприятия организират изхвърлянето. Ситуацията е подобна спрямо поддръжката /почистването/ поправката. Повечето от частните предприятия оценяват по-нататъшната обработка на употребявани стоки като непечеливша и самия работен процес като цяло не се реализира в тези предприятия.

3 Дефиниция на елементите „компетентност“ и „способности и съответни умения“

В допълнение към различните работни процеси компетентностите и способностите и уменията, които са необходими, за да се извършва правилно работата, играят решаваща роля за развитието на специфичен за сектора квалификационен профил. По този начин необходимите компетентности и способности и умения във евентуална квалификация, описани подробно в глава 4. трябва да бъдат изразени. За по-доброто си диференциране елементите са определени отделно в глава 3.1 и 3.2.

3.1 Значение на елемента „компетентност”

Елемента компетентност в областта на образованието се връща към модела на критично-конструктивната дидактика на Клафки. Това означава способността и уменията за решаване на проблемите в тези области и воля да се направи това. В образователния елемент компетентност са свързани постоянни спрямо категорията, методически и волеви елементи, включително и тяхното прехвърляне към различни обекти. Съществува неяснота в понятието компетентност. В зависимост от позицията, има различни дефиниции спрямо компетенциите, които са взети заедно.

В областта на професионалното образование (в професионалното и икономическо образование) компетентностите са определени като част от „предразположение към самоорганизация”. Индивид, който разполага с достатъчно компетентност да направи определени неща правилно е компетентен в това отношение. Компетентност може да бъде придобита чрез образование, обучение, опит, самостоятелни размисли и неофициално или самостоятелно обучение. След 90те в практиката на професионалното образование са създадени четири основни компетенции, от които могат да бъдат извлечени всички други умения. Това са социалните, професионалните, методичните и личностните умения. Донякъде информационната грамотност се определя като комбинация от технически и методологически опит. Въпреки това тази класификация се разбира като проблематична в научните дискусии отново и отново. Трудно е да се раздели съдържанието на технически и методически компетенции. Става ясно, че съществуват много малко компетенции за решаване на проблеми, които могат да бъдат съотнесени към всяко специализирано съдържание. В областта на образователната наука, модела (например от Дитер Ойлер) предлага една матрица, в която по една ос се разполагат области, съдържащи професионална, социална и отнасяща се до самоувереността компетентност, а на другата - знания, умения и нагласи.⁴ Всички области на компетентност заедно са основа на компетентността за действие. Като цяло елементът „компетентност” може да бъде обяснен като вид общ термин, който обхваща различни умения и способности.

Европейският съвет определи компетентността като доказани способности, знания, умения и обща личностна, социална и методологическа способност, която се използва в ситуации на работа и обучение и за професионално и личностно развитие. Във връзка с Европейската квалификационна рамка компетентността е описана като придобиването на отговорност и независимост. (Европейски съвет, 2007)

3.2 Значение на елементите “способности и съответни умения”

Способностите по принцип са всички неща, които човек е в състояние да направи. Да може да се направи нещо е част от знанието, но означава практическите умения и затова стои в контраст с чисто теоретичните познания. Способността също така е наречена практиката, която дадено лице има: напр. професионален стаж или професионален опит, практикуван език и опит в шофирането и т.н. „Мога” следователно се характеризира като сумата от опита във всички тези аспекти. Способността много лесно да се управлява нещо се характеризира като

⁴ Източник: http://de.wikipedia.org/wiki/Kompetenz_%28P%C3%A4dagogik%29 (достъп на 23.06.2008)

умение. То означава потенциала или постижението за характеризирането на способността за извършване на дейности.⁵

Уменията са в контраст със способности, присъщи на или определени от външните обстоятелства и поради това не трябва да бъдат придобити. Способностите са физическите и психически предпоставки за ефективността на определени работни задачи. Според индивидуалните работни места, те са сред други като физически способности и ловкост, разсъдливост, концентрация, изразителност, въображение, наблюдателност и пр. Някои възможности обаче могат да бъдат подобрени чрез обучение. От друга страна като цяло уменията се отнасят до научена или придобита от практиката част от поведението. Уменията се различават от способностите по начина, по който те могат да бъдат научени - само ако даден индивид има специални способности да реализира уменията. Умения са, например, четене, говорене, поправяне и т.н.⁶

4 Основни работни процеси, подгрупи работни задачи и необходимите компетенции за създаването на квалификационни профили

Насърчаването и професионализирането на все още относително неизследван и развиващ се сектор, като например европейския сектор за търговия втора употреба от една страна е необходимо да се подобри качеството в него, а от друга трябва да бъдат развити единни стандарти на фона на трансграничната търговия на употребявани стоки. И двете могат да бъдат постигнати чрез единна Европа и по този начин сравнима първоначална квалификация или обучение. Както вече беше споменато, като първа стъпка е необходимо да се идентифицират и анализират точно специфичните и общи за съответния сектор работни процеси и задачи, за да се развие ново обучение/ квалификационен профил. Работните процеси и задачи са основата за разработване на възможна квалификационна/ обучителна структурата и съдържанието, необходимо за тази квалификация / обучителна подготовка. За да се подобри качеството в рамките на сектора и по този начин да се насърчи професионализацията, е необходимо да се анализират съответните общи и специфични за сектора работни процеси и да се изпълнят професионално задачите, натрупани в теорията и практиката. За превръщането на работниците и служителите в професионалисти и експерти в сектора за търговия втора употреба е необходимо те да бъдат запознати с нужните похвати, които са от значение за всички сфери на бизнеса, както и със специфичните за сектора. Следователно трябва да се установи възможността квалифицираните специалисти да са в състояние успешно да приложат своите знания и опит в различни сфери и на различни нива в сектора на по-късен етап. По тази причина евентуална квалификация/ обучение трябва да включва всички основни работни процеси, които се отнасят за всички области на бизнеса, както и специфичните за сектора основни работни процеси (виж глава 5) със съответните им задачи.

⁵ Източник: <http://de.wikipedia.org/wiki/F%C3%A4higkeiten> (достъп на 23.06.2008)

⁶ Източник: <http://de.wikipedia.org/wiki/Fertigkeit> (достъп на 23.06.2008)

В допълнение към работните процеси и задачи, които трябва да бъдат взети под внимание в рамките на квалификацията/ обучението и необходимите и посреднически компетенции и умения представляват съществена основа за квалификацията/ обучението. За да се постигне висококачествена работа в сектора за търговия на стоки втора употреба, е необходимо служителите да притежават многобройни умения и компетенции в изпълнението на задачите (виж глава 5). Те трябва да изразяват идеите си в рамките на квалификацията/ обучението. Подробните и изброени за по-добър поглед основни работни процеси и задачи, както и необходимите компетенции и умения в Глава 5, са основата за евентуални квалификационни профили и трябва да се вземат предвид. Различните работни процеси и задачи бяха групирани в контекста на по-късна разработка на дадена ориентирана към работния процес квалификация. Те определят сходствата на различните бизнес сфери със взети предвид също съответните специфики на отделните бизнес области.

5 Преглед на основните работни процеси, подгрупи работни задачи и необходимите за създаване на квалификационни профили компетентности

Основен работен процес	Подгрупи работни задачи	Компетенции/ умения
Управление/ администрация на всички бизнес процеси	Плануване на персонала	<ul style="list-style-type: none"> - комуникативна способност (вербално и невербално, различни техники) - способност за организиране - знание за структури и ресурси на персонала и плануване на развитието
	Провеждане на общи административни задачи	<ul style="list-style-type: none"> - способност за водене на счетоводство - способност за администриране и подготвяне на заплатите - способност за използването на общи компютърни програми (IT-умения) - способност за организиране на офиса - способност за документация на работата (писане на работни репорти) - познание върху методите за записване на информация
	Плануване на работните програми, задачи и време	<ul style="list-style-type: none"> - способност за организиране - способност за структуриране - способност за оптимизация на ефективността - административно знание/ умения - IT-умения - логистични познания - способност за разбиране

		<ul style="list-style-type: none"> - нуждите на служителите - способност за бърза адаптация на планове в случай на непредвидени обстоятелства (гъвкавост) - способност за проверка на работното оборудване - познание върху работилницата и изискванията в областта на работата - способност за подготовка на инструкции - способност за осигуряване на условия за безопасност на труда
	Организация на работно обучение	<ul style="list-style-type: none"> - способност за организиране - административно знание/ умения - IT-умения - способност за обучение на служители - способност да се определи нуждата от обучение - способност за нагаждане капацитета на инструктори с нуждите на тренираните/ организацията
	Контролиране на работата	<ul style="list-style-type: none"> - способност за организиране - комуникативна способност - административно знание/умения - IT-умения - able to perceive problems of employees regarding their work - способност за осигуряване на качеството
	Представяне на предприятието навън (например пред властите)	<ul style="list-style-type: none"> - комуникативна способност - IT-умения - умения за преговаряне - способност за подходящо действие спрямо различните целеви групи - способност за справяне с връзките с обществеността - способност за представяне на принципите на предприятието - познание върху маркетинга - познание върху пазара - способност за изработването и поддържането на имидж
Сдобиване със стоки/ клиенти	Организация и създаване на рекламни тактики	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху маркетинга - IT-умения - креативност (познание върху

		<p>дизайнерски техники)</p> <ul style="list-style-type: none"> - способност за организиране на различни рекламни действия - способност за осъществяването на потребителски рекламни методи - способност за добро изразяване - познание върху локалния пазар - познание върху локални медии - ориентация към клиента
	Проучване на пазара	<ul style="list-style-type: none"> - знание върху проучването и анализа на пазара - комуникативна способност - познание върху пазара (вкл. конкуренция, насоки) - способност за определяне на целеви групи и техните нужди - социологически познания
	Търсене на продажбени предложения в различни медии и сравняване с нуждата на предприятието	<ul style="list-style-type: none"> - знание върху проучването и анализа на пазара - комуникативна способност - познание върху сектора - IT-умения - познание върху различни медии (интернет, вестници, и др.) - познание върху продуктите, които трябва да бъдат продадени по-късно - познание върху общи цени на пазара - познание върху продукта - способност за откриване на продажбени предложения
	Поддръжка на мрежи и контакти	<ul style="list-style-type: none"> - комуникативна способност - способност за организиране - способност за правене на контакти - познание върху сектора - мотивация и ангажираност - способност за дори повече работа ако е необходимо
	Участие в продажбени кампании (например дни на отворените врати, модни ревюта)	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху проучването - комуникативна способност - способност за организиране - познание върху сектора - IT-умения - креативност - способност за разпознаване, когато предприятието има специални оферти - способност за правене на неофициални предложения за дейности - способност за организиране на сезонни събития

		- познание върху маркетинга
	Задачи, касаещи връзките с обществеността	- познание върху маркетинга - комуникативна способност - способност за осигуряването на снабдителите и клиентите с информация - способност за работа с локални акционери
	Разработване на рекламни ресурси (например брошури, постери, реклами във вестниците)	- познание върху маркетинга - креативност (познание върху дизайнерски техники) - комуникативна способност - IT-умения - способност за добро изразяване - познание върху рекламни методи и организация - познание върху специализирани и добре познати издатели
Организация на получаването на стоки	Усвояване на снабдители/ предложения за стоки	- административно знание/ умения - комуникативна способност - познание върху диапазона на предложенията - логистични умения - способност за поръчване на стоки - способност за оценяването на стоки - познание върху нуждите на пазара
	Координация с транспорта, получаване на стоки и работилници (ако има такива)	- административно знание/ умения - IT-умения - логистични умения - познание върху капацитета на склада - способност за организиране - комуникативна способност - способност за координиране на работните процеси
	Плануване и организация на разчистването на стоките	- административно знание/ умения - познание върху поръчването на стоки - IT-умения - логистични умения - комуникативна способност - способност за организиране
	Плануване на маршрута	- логистични умения - способност за организиране (дистрибуция) - локално познание - способност за използването на

		цифрови съставители на маршрути
	Пренасяне на предложената цена чрез търговски документи	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху бизнес администрацията - IT-умения - способност за разбиране на инструкции - способност за управление на документация
	Установяване на вида дарения или купувани продукти (например вида стоки, реалното им състояние, тяхното количество и пр.)	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху сектора - способност за определянето на цена - познание върху счетоводството - познание върху продукта - способност за оценяването на стоките (разпознаване на дефекти) - способност за организиране - познание върху нуждите на пазара
Поръчване и получаване на стоки	Проверка на качеството(например реалното състояние, функционалността)	<ul style="list-style-type: none"> - способност за осъществяването на проверка на качеството - административно знание/ умения - познание върху функционирането, технологията и материалите на стоките - познание върху системите за осигуряване на качеството - способност за работа с протоколи за осигуряване на качеството
	Преглед на препродажбената стойност и разходите за поправка	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху цените - знание върху изчисленията - материалознание - способност за оценка на разходите по поправка - познание върху стойността на стоките - способност за прогнозиране на необходимото време за поправка - познание върху пазара
	Оценяване (изчисление) на поръчката	<ul style="list-style-type: none"> - поставяне на цена/ знание върху изчисленията - знание върху проучването и анализа на пазара - познание върху маркетинга - познание върху пазара - способност за определяне качеството на стоките и за съотнасянето му със състоянието на стоките

		<ul style="list-style-type: none"> - способност за прогнозиране цените на работата - познание върху продукта
	Сортиране според вътрешните стандарти	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху продукта - познание върху вътрешните стандарти - способност за различаването на различни стоки - логистични умения
	Документация на поръчаните стоки (например чрез система за контролиране на наличните стоки, маршрутни карти)	<ul style="list-style-type: none"> - административно знание/ умения - познание върху поръчването - IT-умения - способност за отделяне на различните стоки - способност за добросъвестна работа - познание върху необходимата документация
	Прехвърляне на стоките към други работни сфери	<ul style="list-style-type: none"> - логистични умения - материалознание (за да се изберат начините на превозване) - познание върху други области на работата
Складиране на стоки	Сортиране на стоките според системата на складиране	<ul style="list-style-type: none"> - способност за контрол над склада - познание върху складовите системи и условия - познание върху вътрешни категории стоки - материалознание - способност за избягването на евентуално повреждане на стоките по време на сортирането
	Транспортиране на стоките в склада	<ul style="list-style-type: none"> - логистични умения - материалознание - физическа сила - (понякога) шофьорска книжка за самотоварач - способност за избягването на евентуално повреждане на стоките по време на транспорта - способност за внимателна и търпелива работа - способност за организиране - познание върху различните видове транспорт
	Поставяне на стоките в склада	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху склада - познание върху условията на съхранение - способност за нагласяване

	Излагане на стоките	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху склада - сезонно познание
	Подготовка на стоките за изпращане	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху склада - познание върху условията за пакетиране и изпращане - способност за внимателното справяне със стоки - способност за организиране
Продажба на стоки	Оценяване (изчисляване) за продажба	<ul style="list-style-type: none"> - поставяне на цена и знание върху изчисленията - познание върху счетоводството - познание върху пазара и стоките - способност за прогнозиране стойността на използваните стоки
	Поставяне на етикети на стоките	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху продажбите - способност за изпълнението на прости инструкции - способност за внимателна и търпелива работа
	Сортиране на стоките по категории	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху маркетинга - познание върху продажбите - познание върху продукта - способност за отделянето на стоките - логистични умения - способност за разпознаването на място за поставяне на стоките в магазина
	Украсяване на стоките в магазина	<ul style="list-style-type: none"> - креативност - дизайнерски умения - познание върху нареждането на стоките
	Продажба	<ul style="list-style-type: none"> - знание по продажбите /опит - комуникативна способност - познание върху продукта - ориентация към клиента - честност - способност за оказване на подкрепа към клиентите
	Използване на бюрото с наличните в магазина парични средства и системата за контрол на наличните стоки (ics)	<ul style="list-style-type: none"> - административно знание/ умения - познание върху склада - IT-умения - способност за боравене с пари - икономическо познание за бързо изчисление на вместимостта - способност за работа с бюрата с пари в магазина и системите за контрол на наличните стоки
	Създаване на	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху маркетинга

	предложения на стоките в интернет	<ul style="list-style-type: none"> - IT-умения (например дизайнерски технологии) - способност за добра изразителност в интернет - ориентация към пазара - познание върху анализа на пазара
	Обслужване на клиенти	<ul style="list-style-type: none"> - ориентация към клиента - комуникативна способност - познание върху продукта - сп особност за управление на оплакванията - познание върху гаранциите - способност за съветване на клиенти
	Справяне с трудни клиенти	<ul style="list-style-type: none"> - комуникативна способност - способност за справяне с конфликти
Транспорт на стоки		
	Карането на превозно средство	<ul style="list-style-type: none"> - шофьорска книжка - познание върху здравето и безопасността - локално познание - надеждност
	Натоварване и разтоварване на стоки	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху здравето, безопасността и сигурността на товара - познание върху боравенето със стоки - физическа сила - (понякога) шофьорска книжка за самотоварач - способност за внимателно натоварване/ разтоварване на стоки
	Контролиране на натоварването на стоки	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху здравето, безопасността и сигурността на товара - познание върху боравенето със стоки - способност за определянето на специални критерии относно натоварването (например рисковите стоки) - способност за определянето на преносимостта на стоки - способност за боравене с документации
	Организация на маршрута	<ul style="list-style-type: none"> - логистични умения - локално познание - способност за организиране (дейности, разписание) - способност за икономично и екологично мислене

	Боравене с търговски документи	<ul style="list-style-type: none"> - административно знание/ умения - способност за правилното боравене с търговски документи - IT-умения - способност за работа със системите за контрол на наличните стоки
	Демонтиране на стоки при „снабдителя“ (главно мебели, големи електрически уреди)	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху здравето и безопасността - познание върху законодателството - способност за прецизност в работата - способност за използването на инструменти - познание върху процесите на демонтиране - занаятчийски способности - познание върху електротехниката
Демонтиране и изхвърляне на използвани електрически уреди/ мебели	Ръчно разглобяване на стоки	<ul style="list-style-type: none"> - способност за използването на инструменти - способност за разпознаването стойността на материалите - способност за ремонтването на резервни части, които са все още в добро състояние
	Безвредно отстраняване на замърсени материали	<ul style="list-style-type: none"> - способност за използването на инструменти - способност за определянето на компонентите и материала - познание върху замърсените материали - познание върху здравето и безопасността
	Сортиране на разглобени единични части	<ul style="list-style-type: none"> - способност за определянето на отделните компоненти и тяхната стойност - способност за разделянето на компонентите на категории - способност за прецизност на работата - способност за проверката на отделни компоненти
	Документация на разглобяването	<ul style="list-style-type: none"> - способност за попълването на формуляри - IT-умения - познание върху различните категории на стоките - познание върху разписания при демонтирането на стоки

Почистване и поправка на електрически уреди	Проверка на качеството (например функционалност, външен вид)	<ul style="list-style-type: none"> - способност за провеждането на проверка на качеството - познание върху функциите на стоките - способност за оценяването на състоянието на стоките - способност за оценяването на стойността при препродажба - способност за решение дали стоките могат да бъдат поправени
	Поддръжка и поправка на уредите	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху продукта - умения за почистване (за материали и методи за почистване) - машинни умения (използването на инструменти) - познание върху функцията на стоките - способност за работа с технически инструкции
	Изчисляване на разходите за поправка	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху продукта - познание върху маркетинга - способност за изчисление - IT-умения - способност за предварителното прогнозиране на цени на съставни части и времето, необходимо за поправка
	Размяна на износени части	<ul style="list-style-type: none"> - занаятчийски умения (използване на инструменти) - познание върху функциите на стоките и износените части - познание върху наличните стоки
	Поръчка на резервни части	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху пазара - способност за организиране - IT-умения - способност за изчисление - познание върху резервните части и оригиналната им употреба - познание върху цените на резервните части
	Последна проверка	<ul style="list-style-type: none"> - способност за провеждането на проверка на качеството - познание върху функцията на стоките - познание върху системата за осигуряване на качеството - способност за работа с протоколи за сигурността на качеството - познание върху стандартите и регулациите

Почистване и поправка на мебели	Проверка на качеството (например функционалност)	<ul style="list-style-type: none"> - способност за провеждането на проверка на качеството - познание върху продукта (правилните функции за разпознаването на дефекти) - материалознание
	Почистване	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху продукта - умения за почистване (за материали и методи за чистенето) - способност за предотвратяването на повреда на материалите - готовност към неизвестни работни задачи
	Поправка на липсващи части	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху продукта - машинни умения/ по-специално дърводелски умения (използване на инструменти) - познание върху оригиналната употреба на части - познание върху наличните резервни части
	Последна проверка	<ul style="list-style-type: none"> - способност за провеждането на проверка на качеството (разпознаване на грешки за избягването на бъдещи рискове, които се появяват при дефектни стоки) - познание върху продукта - материалознание - познание върху системата за осигуряване на качеството - способност за работа с протоколи за сигурността на качеството - познание върху стандартите и регулациите
	Разглобяване на мебели	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху продукта - способност за използване на инструменти - знание върху рециклирането - способност за внимателна работа - занаятчийски умения
	Сглобяване на нови мебели	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху продукта - занаятчийски умения / по-специално дърводелски умения (използване на инструменти) - способност за дизайн - способност за правилното сглобяване на резервни части - креативност

Почистване и поправка на текстилни продукти	Оценка на качеството на текстилните продукти	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху продукта - познание върху маркетинга - познание върху модата - способност за разпознаване на дефектите в текстилните продукти
	Използване на отделни машини (например пералня, ютия)	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху продукта - познание върху здравето и безопасността - материалознание - умения от домакинството - способност за използването на машини от домакинството - изпълняването на прости инструкции
	Оценка на разходите за поправка	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху продукта - знание върху изчисленията - способност за предхождащо прогнозиране на цените на съставните части и времето, необходимо за тяхната поправка
	Шиене и друга поправка	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху продукта - познание върху здравето и безопасността - познание върху шиенето
	Изглаждане	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху продукта - познание върху здравето и безопасността - познание върху гладенето (ръчно или машинно)
	Почистване	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху продукта - познание върху здравето и безопасността - умения в почистването (за материала и препаратите за чистене) - материалознание
	Предварително сортиране на вътрешни категории	<ul style="list-style-type: none"> - познание върху продукта - познание върху етикетите - познание върху вътрешните категории - способност за съотнасянето на стоките към сезоните
	Последна проверка	<ul style="list-style-type: none"> - способност за провеждането на проверка на качеството (визуална инспекция) - способност за определяне на текстил и модни стилове - способност за определянето на даден текстил, подходящ за продажба - познание върху системата за

		<ul style="list-style-type: none"> - осигуряване на качеството - способност за работа с протоколи за сигурността на качеството - познание върху стандартите и регулациите
--	--	--

6 Прогноза за възможни квалификационни концепции

Както представянето на специфични за сектора работни процеси и работни процеси, подходящи за всички области на бизнеса (Глава 2), включително и подробното описание на специфичните за сектора основни работни процеси, задачи и съответно необходимите компетенции и умения/ способности (Глава 5) показват, секторът за търговия втора употреба в Европа обхваща многообразие от сфери на работа и следователно огромен потенциал за развитието на специфични за сектора и разпространени из цяла Европа единни квалификации до момента на възможно първоначално обучение специално за целевата група на ниско квалифицираните хора и тези в неравностойно положение на работния пазар. Въпреки структурната разнородност на сектора за търговия втора употреба до този момент е била възпрепятстваща развитието на единна европейска квалификация/ подготовка, след подробен анализ може да се определи, че има много сходства в областта на работните процеси и задачи. Там могат да бъдат идентифицирани интернационални и междупредприятни областни прилики, както и сходства, които са независими от вида на предприятието (частна или социална област). Разнообразието от гледна точка на различни бизнес сфери, както и многото работни процеси и задачи, които са общи за всички страни, дават възможност на различни опции за проектиране и подходи по отношение на това структурно, организационно и откъм съдържание проектиране и разработка на евентуална квалификация/ обучение в европейския сектор за търговия втора употреба.

Развитието на специфична за сектора квалификация може да варира от развитието на по-нататъшно обучение за първоначално обучение. Въпреки това квалификацията следва да бъде създадена общо в бизнес сферите на фона на целта да се разработи единна общоевропейска квалификация/ обучение и да се даде достъп на обучаваните до сравнително голяма област. Но специфични различия между бизнес сферите не бива да бъдат пренебрегвани. Те трябва да бъдат означени като важна част от висококачествената квалификация. Докато общата област от бизнес задачи е в основата на евентуална квалификация, специфичните за сектора задачи са полезно професионално завършване, което не може да бъде игнорирано. На този етап ние искаме да подчертаем, че цялостните за бизнес сферата задачи включват специфични за нея особености. Те могат да бъдат включени на практика в проектирането на квалификацията без силна насоченост към специализация. Следователно всички изброени в глава 5 основни работни процеси трябва да бъдат взети под внимание при евентуална квалификация/ обучение, обръщайки внимание на спецификите на бизнес сферите. Високо специализирани задачи като например демонтирането и изхвърлянето на използвани електрически уреди/ мебели или почистването и ремонта на стоки от различни бизнес области (електрически уреди, мебели, текстилни продукти) следва да бъдат взети предвид за по-голяма пълнота в

квалификацията - най-малко в придаването на основни знания. Те могат да бъдат задълбочени като допълнителна специализация в квалификацията или да бъдат допълнени.

Един възможен подход за бъдеща 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 втора употреба биха били достатъчни три различни завършвания със степен на трудност на задачите на ниво начинаещ, напреднал и експерт (виж таблица 2).

Учебна област	Ниво на развитие на компетентността	Професионални задачи
1	Начинаещ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Транспорт на стоки 2. Съхранение на стоки 3. Демонтиране и изхвърляне на използвани електрически уреди/ мебели 4. Почистване и поправка на текстилни продукти/мебели/ електрически уреди
2	Напреднал	<ol style="list-style-type: none"> 5. Организация на получаването на стоки 6. Поръчка и получаване на стоки 7. Администрация на бизнес процесите 8. Продажба 9. Сдобиване със стоки и клиенти
3	Експерт	<ol style="list-style-type: none"> 10. Поддръжка на електрически уреди 11. Възстановяване/ Конструирание на нови мебели

Table 2 Структуриране на логическото развитие на основните задачи за подходяща квалификация на специалист в сектора за търговия втора употреба

Такава квалификация/ обучение може да се проведе в три нива на обучение и може да се коригира към дефицита на целевите групи - както тези, които вече са заети в сектора, така и тези, които са новодошли 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 могат да бъдат постигнати дори индивидуални сертификати. С постигането 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 работния пазар, с ниска или никаква предварителна квалификация за обучение. На хората от тази целева група обаче често им липсва мотивацията или необходимата сила да се задържат и завършват едно по-дълго обучение, така че те могат да постигнат максимално най-ниското ниво в горе описаната система.

Друг и много гъвкав подход предлага модулна квалификация/ обучение (като представената на фигура 2), което е препоръчано от експертите в сектора на фона на факта, че голяма част от служителите на сектора са с ниска квалификация или хора в неравностойно положение. Тази форма на квалификация включва от една страна изобразеното развитие на компетенциите като в таблица 2 и от друга страна възможностите за обучение в различни области за тези обучавани, които имат само отделни специфични обучителни дефицити, например по отношение на един от модулите от 1 до 11, които са представени в фигура 2. Такава квалификация би могла да бъде проектирана във форма, в която отделните модули ще бъдат сертифицирани след успешното си завършване или могат да бъдат завършени и заверени в блокове (например от 1 до 4 до ниво начинаещи) за постигане на частично обучение, или ако всички модули (1 до 11) са завършени може да бъде постигнато пълно обучение. Освен това отделен модулен пакет на обучение дава възможност за специализирано обучение на някои бизнес сфери. Така например в бизнес сферите "текстилни продукти" и „CD/ книги" фокусът на развитието на компетенциите може да бъде върху модул 1 и 2 и 4 до 9, защото тези работни процеси са подходящи за тези две бизнес сфери. Съответно има и приоритетни модули за бизнес сферите „електрически уреди" и „мебели" както е показано на Фигура 2. Така дадена квалификация може да се предложи относително независимо от времето и на различни нива и в зависимост от нуждите на обучаваните. Освен това модулната форма на квалификация/ обучение - в основата си с някои стандарти за качество - предлага на фона на разработването на единна общоевропейска квалификация/ обучение 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 ще бъде решен проблемът с признаването на отделните обучителни модули в различни страни, доколкото те до този момент са на разположение в другите курсове.

В заключение следва да се отбележи, че анализът на европейския сектор за търговия втора употреба показва не само всеобща необходимост за обучение на служителите или целите предприятия, а също така и известна нужда от развитие на първоначалното обучение, например за специалист в сектора, заради обзримото бъдеще и развитие на сектора. Многото особености по отношение на определените работни процеси и задачи показват, че има смисъл да се приложи първоначално обучение в сектора за търговия втора употреба. Следователно многобройните бизнес области и сфери от задачи предлагат изобилие от потенциални възможности за специализация.

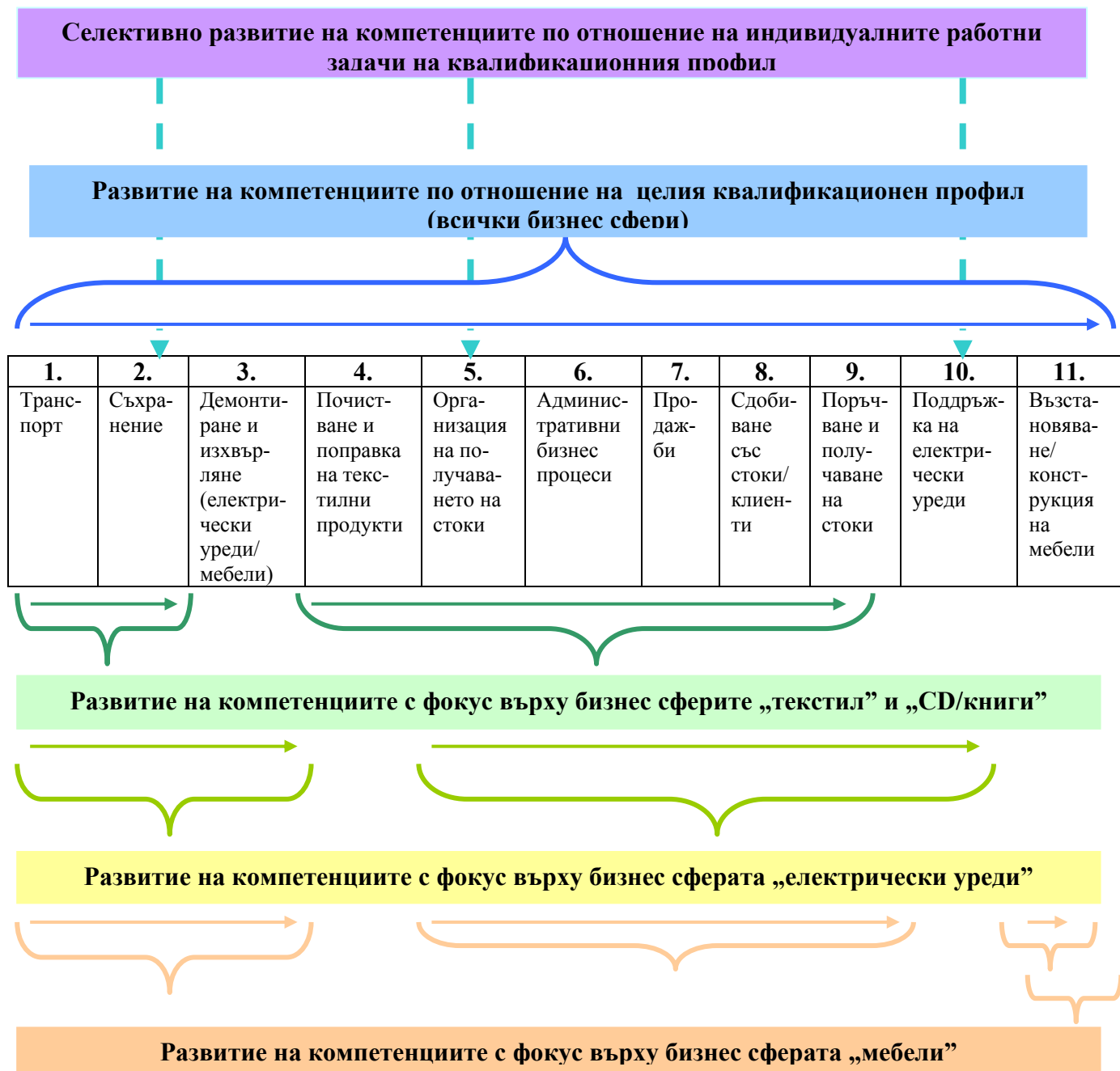


Figure 2: Преглед на възможни квалификационни пътища