



R 5: Учебна програма по професия AAL консултант

Заглавие на проекта:	engAGEnt
Тип на проекта:	Трансфер на иновации, Леонардо Да Винчи
Програма:	LLP - Leonardo da Vinci
Споразумение No:	2012-1-DE2-LEO05-11223

Версия: 0.8
Дата: 2014-07-31

Проектът engAGEnt е финансиран и подкрепен от Европейската Комисия.

Този документ представя само гледната точка на автора и Европейската Комисия не отговаря за използването на информацията, съдържаща се в него.

Съдържание

1.	Въведение	1
1.1	Философия	1
1.2	Общ преглед.....	2
2.	Основа.....	3
2.1	Обучителна концепция.....	3
2.1.1	Ролеви профил.....	5
2.1.2	Целеви групи	5
2.1.3	Времева рамка на програмата	6
2.2	ECVET принципи	6
3.	Учебна програма	Error! Bookmark not defined.
3.1	Резултати от програмата.....	8
3.2	Общ преглед на програмата.....	8
3.3	Модули и учебни единици	9
3.3.1	Бизнес модули	9
3.3.2	Технически модули.....	17
4.	Изпълнение.....	Error! Bookmark not defined.
4.1	Основен подход	30
4.2	Обучителни методи	32
4.3	Меки умения.....	35
5.	Оценка	Error! Bookmark not defined.
5.1	Оценка на учебни единици	49
5.2	Крайна оценка	50
5.3	Обща оценка	50
6.	Ресурси	Error! Bookmark not defined.
6.1	Учебни материали	52
6.2	Оценяващи въпроси за учебни единици	52

6.3 Казус	56
7. Библиография	Error! Bookmark not defined.
Приложения	Error! Bookmark not defined.
1. Профил на AAL консултанта	59
2. Казус	70

1. Въведение

Ambient Assisted Living (AAL) е основна концепция за създаване на по-добра околна среда и подкрепа на хора, които ще позволят на хора със специални нужди (напр. възрастни хора или хора с увреждания), които по някаква причина не могат да живеят напълно самостоятелно, но за които не е оправдана 24-часова медицинска грижа или наблюдение. Обхваща всички условия, уреди, услуги и грижа, които спомагат за независимост и достойно съществуване. Демографското развитие в Европа е към намаляване на броя на младите хора и към бързо застаряване. Желанието и нуждата на възрастните хора да живеят независимо се увеличава, като за много от тях преместването в дом за стари хора или социално заведение е неподходящо или не подлежи на коментар. В следствие на това нараства нуждата от обучени специалисти, които могат да планират, разработят, доставят, управляват и подкрепят програми и дейности, които правят това възможно.

Предимствата на информацията, сигурността, мониторинга и технологиите за грижа, правят възможно оставането на повече хора да по-дълго време в семейния им дом. Но много фирми и служители, които предоставят такива услуги, не са запознати с тези технологии, които биха могли да улеснят работата им. От друга страна, производителите на технологичните устройства не са запознати с потребностите на служителите, оказващи грижа. В резултат на това се появява нова област на професионална активност, в която грижата за здравето и дигиталните технологии се събират. Понастоящем има нарастваща нужда от допълнително професионално обучение, за да се премахне пролуката между двете професионални области.

Основната цел на проекта engAGEnt е да развие и тества хармонизирана европейска учебна програма, базирана на принципите на ECVET да квалифицира хората за професионалната роля на AAL специалист или консултант. AAL консултантът трябва да има знанията, уменията и компетентността, необходими за анализиране на битовата ситуация на възрастните хора, да развие стратегии и накрая да даде на всички страни (семейство, роднини, съседни и т.н.) прозрачни и релевантни решения. Тези, които изпълняват учебната програма ще могат да дискутират и прилагат решения с цел да посрещнат много индивидуални нужди (вкл. техническо ноу хау, способности, свързани с грижата за здравето, както и социални умения).

Целта на документа е да опише историята и основата на учебната програма, както и да опише в детайл целите, съдържанието и методите за провеждане на определена програма на обучение.

1.1 Философия

Появява се промяна в перспективите във всички сфери на обучението и квалификацията и в частност в сектора на професионалното обучение и образование

(ПОО). Все по-често ПОО се базира на съдържанието; какво определен човек трябва да знае за да извършва определена работа или да изпълнява определена задача. С настъпването на промените в днешния свят знанието бързо остарява, което налага непрекъснато променяне и актуализиране на квалификационните програми. В следствие на това, да знаем нещо или за знаем как се изпълнява определена задача става недостатъчно за определяне на квалификация. Вместо това трябва да се направи реалистична оценка какво трябва да съдържа определен работен процес и какви допълнителни умения и компетенции са нужни, за да може успешно да се изпълни дадената дейност. Това е и причината за преформулиране на изискванията за квалификация с оглед на учебната цел. С други думи, концепцията на ПОО се трансформира от ориентирана към първоначалното съдържание към ориентирана към крайния резултат.

Разбирането ни е, че след приключване на обучението, от обучаемия ще се иска да прави определени неща. Той/тя ще трябва да изпълнява специфични функции, но те може да не се знаят предварително. Решаването на AAL-проблем например, покрива широка гама от възможности, а много от това, което допринася за конкретно решение ще зависи също така от конкретния клиент и неговите индивидуални потребности и желания. Поради тази причина, защитаваме подход, който дава гъвкавост в обучението, да се учи какво е релевантно за решения за реалния живот и разбираемо за човек, който няма задължително задълбочени технически познания. С други думи, нужно е ПОО да бъде възможно най-реалистично и насочено специално към обкръжаващата среда, в която обучаемият ще работи след приключване на обучението. В светлината на тези съображения, ние създаваме казус за възприемането на интегриран, базиран на сценарий подход за тази програма. Затова може да се каже, че знанията, уменията и компетенциите, които трябва да бъдат постигнати в резултат на тази програма за обучение, могат да бъдат придобити на фона на сценарий от реалния живот. Чрез подробен анализ на профила на избраната функционална роля (виж Приложение 1), както и чрез консултации с експерти в тази област, ние разработихме тази програма по начин, за който смятаме, че най-добре обслужва нуждите на действителните AAL консултанти.

1.2 Общ поглед над учебната програма

Тази учебна програма се състои от общо шест глави. След това кратко въведение е описана основата на развитието на нашата учебна програма. Разглежда се концепцията за обучение, която да включва профил на ролята, целевите групи и срока на програмата, заедно с описание на принципите на ECVET, залегнали в програмата. В глава 3 е представена самата програма. Тя е представена главно в табличен вид за лесна справка. Глава 4 обсъжда важната тема на провеждането на програмата. Тук са направени предложения, не предписания, за изпълнението на програмата. По същия начин, глава 5 се занимава с темата за оценяването. Тук също представяме обща дискусия на тема Оценка и предоставяме предложения за това, което открихме, че работи добре в пилотните обучителни сесии. И накрая, в

Error! Unknown document property name.: Учебна програма по професия AAL консултант

последната глава, са включени допълнителни инструменти и материали, свързани с учебната програма.

2. Основа

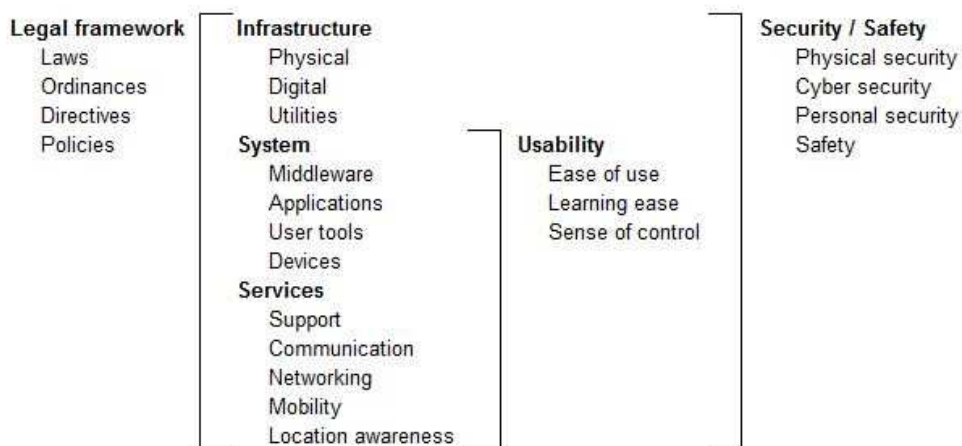
Квалификацията на AAL консултанта ще обучи професионалисти да проектират, планират и прилагат решения за индивидуалните нужди на възрастните хора. Те ще могат да анализират жизнените обстоятелства на възрастен човек, да развият подходящи стратегии за конкретните нужди и накрая да определят правилните AAL решения.

Това е, разбира се, интердисциплинарен професионален профил: от една страна, се изисква познаване на нови, цифрови технологии, за да идентифицират и управляват системните компоненти, приложими за решението, но от друга страна, AAL консултантът трябва да е наясно със съответните изисквания за грижи и подкрепа за AAL кандидати. Очевидно е, че цялостни концепции AAL включват редица различни професионални дисциплини (например инженери, програмисти, медицински сестри, медицински персонал, фасилити мениджъри, компютърни специалисти, социални работници и др.) Съответно потенциалните области за работа на AAL консултанти са доста широки и варират от заетостта в предприятията, които развиват AAL системи и решения, заетост в комунални AAL консултантски организации или институции, предоставящи амбулаторни грижи, или като независими консултанти и консултантски организации, предоставящи услуги на общности или физически лица.

2.1 Учебна концепция

Целите на обучението са ориентирани към основната учебна цел. Документ R 4: *Обучителна концепция* включва секция, даваща насоки как да се напишат такива цели. С цел по-точно идентифициране на тези компетенции, които са от съществено значение за справянето с ролята на AAL консултант, бе създадена таксономия на съответните специализирани области, свързани с AAL.

Етапна таксономия (фиг. 1) на областите, свързани с AAL:



Това служи като основа за определяне на специфичните учебни цели, които са изброени в раздела за учебните програми по-долу. За всяка област са описани учебни цели посредством ревизираната Bloom таксономия за когнитивната област. За описанието на учебната цел са били взети предвид следните определения за ролевия профил:

1. Разполага с познания за продукта и пазара, включително развитие и тенденции
2. Разбира очакванията на потребителите и други потенциални заинтересовани страни и анализира и оценява нуждите на клиента, потребностите и финансовите ресурси
3. Подготвя и споразумява договори с доставчици
4. Наблюдава спазването на стандартите на ICT
5. Дава съвети как да се оптимизира използването на съществуващите инструменти и уреди
6. Прави връзка между технологии, клиенти, услуги за предоставяне на грижа и агенции
7. Оценява инсталирани AAL решения.

По този начин бе ревизирана и актуализиран ролевия профил на AAL консултанта, първоначално разработена да проекта CompAAL.

2.1.1 Ролеви профил

Таблица 1 показва описание на профила на AAL консултант както е описана в проекта CompAAL.¹

Този профил е конструиран чрез прилагането на европейската рамка за е-компетенция (ECF), версия 2.0² и увеличаването ѝ чрез включване на три области на социални и „напречни“ умения. Те са били идентифицирани чрез събиране на обратна връзка от самата индустрия. Три напречни области на умения, които са идентифицирани, са технически, поведенчески и бизнеса.

Както се вижда на фигура 2, профилът е разделен на пет области на компетентност: А. План, Б. Изграждане, С. Задействане, D. Активиране, Е. Управление (измерение 1). Чрез анализ на съответните професионални дейности и събирането на обратна информация от избрани представители на индустрията, конкретните, желаните и необходими компетенции (например "IS и бизнес стратегия"; измерение 2) са били идентифицирани и след това се анализират (по отношение на изискваните резултати). Всяка една от областите на компетентност се разглежда по-нататък по отношение на комбинация на специфични знания и умения в технически, поведенчески и бизнес зони (измерение 3). С цел постигане на желаните компетенции като резултат от обучението, са развити учебните модули за изграждане на специфични знания и умения. Постигането на комбинация от няколко умения ще доведе до желаните компетенции.

2.1.2 Целеви групи

Успешното завършване на учебната програма ще даде възможност на пълен компетентностен профил на AAL консултант. Основната цел на учебната програма е да се завърши компетентностния профил на лица, които в момента работят в най-малко една от двете дисциплини, които са свързани с областта на AAL: технология или здравеопазване.

Това предполага различни стъпки:

- Основните целеви групи за обучение са заети хора или хора, които имат професионален опит в поне една област, свързана с AAL. Това може да бъде инженерство, медицински сестри, грижи, ИТ, социална работа, и т.н.
- Целевите групи по отношение на самата програма са доставчици на висше образование, други образователни институции, обучителни отдели във фирми, които желаят да се провеждат AAL-тренинги.

¹ CompAAL, Project 518218-LLP-1-2011-DE-LEONARDO-LMP, *5 European Role Profiles for AAL professions* [online], available at http://www.e-jobs-observatory.eu/sites/e-jobs-observatory.eu/files/5%20European%20Role%20Profiles%20AAL_EN_1.pdf.

² Ще намерите допълнителна информация на <http://www.ecompetences.eu/>.

- Учебната програма трябва да бъде конструирана така, че хората, които имат съответния опит (технически, социален, грижа и т.н.) могат да получат кредити за този опит, така че те само трябва да посетят тези модули, които ще допълнят цялостния профил на AAL консултант. Съществуващите знания, умения и компетенции ще бъдат оценени и за всеки участник ще се изготвя индивидуализирана учебна програма.

Учебната програма е с модулна структура, за да има възможност да се варира с предишните знания и опит, и ще бъде проектирана така, че да се използват предимствата на различни учебни подходи като дистанционно обучение, даващи допълнителна гъвкавост.

2.1.3 Срок на програмата

Пълната програма се състои от два модула, обхващащи общо 15 учебни единици и заключителен изпит. Цялата програма отнема около 15 дни, за да завърши. Следва да се отбележи обаче, че всички модули трябва да бъдат попълнени или чрез участие или признаване на предишно учене. Всички 15 учебни единици, трябва да бъдат завършени в рамките на 12-месечен период от време.

2.2 ECVET принципи

Европейската кредитна система за професионално образование и обучение (ECVET) е новият европейски инструмент за насърчаване на взаимното доверие и мобилността в областта на професионалното образование и обучение. Разработени от държавите-членки в сътрудничество с Европейската комисия, ECVET е била приета от Европейския парламент и Съвета през 2009 г. Приемането и прилагането на ECVET в страните-участнички е доброволно. ECVET се основава на концепции и процеси, които се използват по един систематичен начин, за да се установи общ и удобен за потребителя език на прозрачност, трансфер и признаване на учебните цели. Някои от тези концепции и процеси вече са вградени в много квалификационни системи в цяла Европа.

ECVET се базира на:

- Учебен резултат, утвърждаващ знанието, уменията и компетентностите, които могат да бъдат постигнати с помощта на разнообразния учебен контекст.
- Единици от учебния резултат, които са компоненти от квалификациите. Единиците могат да бъдат оценявани, валидирани и признавани.
- ECVET точки, които дават допълнителна информация за единиците и квалификациите в цифров вид.

- Кредит се дава за оценен и документиран учебен резултат на обучаемия. Могат да се прехвърлят кредити към други контексти и акумулирани да се постигне квалификация на базата на квалификационни стандарти и регулации, съществуващи в страните-участнички.
- Взаимно доверие и партньорство между участващите организации. Те се изразяват в Меморандуми за разбирателство и споразумения за учене.

От приемането му през 2009 г. страните и Комисията поставят важен акцент върху тестването и по-нататъшното развитие на този инструмент. През 2014 г. (пет години след приемането на Препоръката на ECVET) Комисията ще докладва на Европейския парламент и на Съвета относно резултатите от тестването и Оценката на действията, предприети на равнище държави-членки.³

Що се отнася до разпределението на кредитни точки за учебната програма за AAL консултант, е признато, че повечето кредитни изчисления започват с предположението, че една година от професионалното обучение представлява стойност между 60 и 120 ECVET кредита. В тези случаи, ние също се занимаваме с първоначално професионално образование и обучение, което не е случаят тук. В такива случаи, както в Германия например, първоначална квалификация ПОО може да включва до три години и половина на обучение. Поради тези причини, няма смисъл да основаваме нашите ECVET кредитните изчисления на тези предположения. Консултантът AAL обаче, представлява пълната, продължаваща квалификация; тази, която се получава в допълнение към всички предишни квалификации на учащия. Следователно ние вярваме, че обучението трябва да има значителен брой кредитни точки, без да се засяга разбира се значение на всички други професионални квалификации. Ето защо, изглежда разумно да се разпределят 15 ECVET кредита към общата програма за AAL Консултант.

³ За повече информация виж: <http://www.ecvet-projects.eu/About/Default.aspx>

3. Учебна програма

Тази квалификация е разработена като допълваща квалификация, най-вече за работещите в областта на здравни услуги, които биха проявили интерес към разширяване на професионалната си квалификация за включване на AAL компонент или които обмислят промяна на посоката на кариерата към самостоятелна заетост или като служители на общинска или регионален офис по AAL въпроси.

Тази глава съдържа преглед на резултатите от програмата, преглед на модулите, които участват, както и някои общи съображения по отношение на подхода на квалификацията, който ще бъде приложен.

3.1 Резултати от програмата

В края на този обучителен курс, кандидатите ще могат

1. да оценяват нуждите на клиента по типичен AAL сценарий;
2. да разработват решения и да изпълняват тези потребности;
3. да се ангажират с клиента(или неговите/нейните представители) за съгласуване на предложеното решение; и
4. да прилагат решението до задоволяване на клиента.

Детайлите на програмата са отбелязани в следващата секция.

3.2 Преглед на програмата

Програмата се състои от три учебни единици по мениджмънт и 12 технически единици. Модулите / учебните единици са самостоятелни и могат да бъдат предлагани и взети в произволен ред. Преглед на програмните модули / учебни единици и разпределяне на ECVET точки се дават на фигура 2.

Error! Unknown document property name.: Учебна програма по професия AAL консултант

Number	Name	Assessment	Dur. (hrs)	Dur. (d)	Wtg.	ECVET
M01	Project management + Team building	Written/oral exam; case study	20	3,5	19%	3,0
M02	Calculation and controlling methods	Written/oral exam/presentation	8	1	8%	1,0
M03a	Legal bases of consulting	Oral exam	4	0,5	4%	1,0
M03b	Country-specific legal issues	Oral exam	4	0,5	4%	1,0
Technical modules subtotal			36	5,5	35%	6
T01	Physical infrastructure for AAL systems and devices	Written/oral exam	4	0,5	4%	0,5
T02	Barrier-free living	Presentation	4	0,5	4%	0,5
T03	AAL systems - Health monitoring I	Oral exam	4	0,5	4%	0,5
T04	AAL systems - Health monitoring II	Oral/practical exam	8	1	8%	1,1
T05	AAL systems - Alarm systems and home monitoring	Oral exam	8	1	8%	1,1
T06	AAL systems - Navigation, locating, position finding	Practical exam	8	1	8%	1,1
T07	Telemedicine systems	Oral exam	4	0,5	4%	0,5
T08	Telemedicine services	Oral/practical exam	4	0,5	4%	0,5
T09	Communication/social interaction systems	Practical exam	8	1	8%	1,1
T10	Usability	Written/oral exam/presentation	8	1	8%	1,1
T11	Security/safety - sensors and systems	Written/oral exam	4	0,5	4%	0,5
T12	Security/safety - technical solutions	Oral/practical exam	4	0,5	4%	0,5
Technical modules subtotal			68	8,5	65%	9
Final comprehensive examination		Case study	4	0,5	--	--
Cumulative totals			108	14,5	100%	15

Fig. 2: Преглед на програмата

3.3 Модули и учебни единици

В следващите две секции, модулите / учебните единици са определени по-подробно. За всеки от тях е включена подробна таблица

- номер на модула
- специфичната учебна цел за този модул
- общо становище за съдържанието, което трябва да се покрие
- предложения за подходящи обучителни методи и инструменти
- предложения за подходящи подходи на оценяване и
- брой на инструкционните единици (ИЕ; това са сегменти от 45 минути за инструкция) допълващи модула / учебната единица.

Бизнес модулите / учебни единици и техническите модули / учебни единици ще бъдат обработвани отделно.

3.3.1 Бизнес модули

Общата цел на частта "бизнес умения и познания" е да даде възможност на студентите да анализират условията на живот на един възрастен човек, да разработват подходящи стратегии за конкретните нужди и най-накрая да създадат подходящи AAL решения, като се знаят как да изчислят разходите и като се имат

предвид правните аспекти. Бизнес модулът също се фокусира върху социалните умения, за да се подобрят поддържащите процедури.

Модулът е разделен на три глави: Управление на проекти, Калкулация, Правна основа на консултирането

1. **Управление на проекти** включва инструменти, за да се разберат очакванията на клиента и неговата / нейната среда, да се анализират нуждите на клиента, да се знаят правилата на общуване в екип, да имат възможности за решаване на конфликти между заинтересованите страни, за да се подготвят определените процедури и договори. Най-важната цел е да се даде възможност на студентите да се свързват и "превеждат" между клиента, технологиите и участващите заинтересовани страни.
2. **Калкулация** въвежда студента в основите на калкулиране на разходите за техническата инвестиция, финансовото планиране и контролинг.
3. **Правна основа на консултирането** дава преглед на основните закони и регулации, свързани с AAL сектора и дава информация за правната рамка на консултирането и релевантните етични аспекти.

Error! Unknown document property name.: Учебна програма по професия AAL консултант

Учебна единица M01, Управление на проекти и тиймбилдинг

Блок	Учебна цел	Съдържание	Обучителни методи & инструменти	Оценка	IUs
Планиране на проект	Обучаемият знае какво представляват основите на проекта	Дефиниция на проект; Характеристики на проектите; Правила и обстоятелства в проектите; Поставяне на цел на проекта; Развиване на практически казус, който ще бъде използван през целия бизнес модул	Преподаване; групово дискусия; групово работа	Писмен или устен изпит; въпросник; Разработване на казус	4x45 мин
	Обучаемият може правилно да структурира проект от гледна точка на време, пари и ресурси (материали и персонал)	Стъпки в процеса на планиране, съобразявайки се с ресурси време, бюджет и хора; Методи и инструменти за планиране на проект; Инструменти: план на фазите, работните пакети, Гант-диаграма с междинни етапи, графици и план на човешките ресурси и отговорностите ; Методи и инструменти за	Преподаване; групово дискусия; групово работа; чеклисти и диаграми	Презентация и обратна връзка от преподавателя	7x45 мин

Error! Unknown document property name.: Учебна програма по професия AAL консултант

Блок	Учебна цел	Съдържание	Обучителни методи & инструменти	Оценка	IUs
		контролинг и мониторинг;			
Проектна целева група и заобикаляща среда	Обучаемият е способен да се справи с вътрешни и външни изисквания и заинтересовани страни	Заинтересовани страни, целеви групи и заобикаляща среда на проекта; Заобикаляща среда на пациента използвайки инструмента "Анализ на заобикалящата среда на проекта"; Инструменти за анализ на нуждите на клиента и заобикалящата го среда; Инструменти за проектен маркетинг и комуникация за различни заинтересовани страни, целеви групи и среда във всеки отделен случай.	Преподаване; групова дискусия; групова работа; казус	Презентация и обратна връзка от преподавателя	5x45 мин
Проектен екип	Обучаемият може да състави екип	Структура на екипа; Роли и задачи в проекта; Задължения и отговорности на проектния ръководител и членовете на екипа;	групова дискусия; групова работа; казус	Презентация и обратна връзка от преподавателя	5x45 мин

Error! Unknown document property name.: Учебна програма по професия AAL консултант

Блок	Учебна цел	Съдържание	Обучителни методи & инструменти	Оценка	IUs
		Инструменти за създаване на успешна екипна структура; Комуникация между проектния ръководител и членовете на екипа.			
Лидерство & комуникация в екип	Ръководителят може да създаде екипна комуникация	Методи и инструменти за ръководене на екип; Методи и инструменти за вземане на решение; Комуникационни правила в екипа	Групова дискусия; групова работа; казус	Презентация и обратна връзка от преподавателя	4x45 мин
Управление на конфликти	Обучаемият може да реши конфликт в екипа	Характеристики на конфликтите и управление на конфликти; Методи за анализиране на проблем; Конфликтни ситуации и подходящи решения на конфликт	групова дискусия; групова работа; казус	Презентация и обратна връзка от преподавателя	3x45 мин

Error! Unknown document property name.: Учебна програма по професия AAL консултант

Учебна единица M02, Методи на бюджетиране и контролинг

Блок	Учебна цел	Съдържание	Обучителни методи & инструменти	Оценка	IUs
Микроикономика	Обучаемият знае основите на микроикономиката и бизнеса, релевантни на AAL	Микроикономика срещу макроикономика; Основи на бизнеса	Преподаване	Устен изпит	30 мин
Калкулиране	Обучаемият може да калкулира проект	Основи на калкулирането; Калкулиране на проект	Преподаване; групова работа; темплейти	Писмен изпит	3x45 мин
Финансово планиране	Обучаемият може да планира финансовата част на проект	Основи на финансовото планиране; Инструменти на финансовото планиране	Преподаване; групова работа; темплейти	Презентация и обратна връзка от преподавателя	2x45 мин
Контролинг	Обучаемият може да прилага контролингови инструменти върху проекта	Основи на контролинга; Инструменти за контролиране на проекта; Анализиране на резултатите от контролинговите инструменти	Преподаване; групова дискусия темплейти	Устен изпит	3x45 мин

Error! Unknown document property name.: Учебна програма по професия AAL консултант

Учебна единица M03а, Правна основа на консултирането

Блок	Учебна цел	Съдържание	Обучителни методи & инструменти	Оценка	IUs
Основи на провните съвети, свързани с AAL	Обучаемият знае основните закони и регулации, свързани с AAL	Релевантните закони и регулации за AAL: напр., право на социална помощ, права на пациентите, закони за отговорността, регулации и норми за инвалидизирани хора, наемно право	Преподаване	Устен изпит	1x45 мин
Правни изисквания	Обучаемият може прилага правилните регулации и насоки, съответстващи на всеки отделен случай	Релевантните регулации и правни изисквания; Правна рамка за консултирането и съветването в AAL; Консултантски темплейти и чеклисти за подходящо консултиране	Преподаване; темплейти, чек лист	Устен изпит	2x45 мин
Закони, стандарти и изисквания	Обучаемият е способен да оцени съответните закони, стандарти и насоки	Закони, стандарти и насоки; Основна информация за социални придобивки и подкрепа	Преподаване; групова работа	Устен изпит	1x45 мин

Error! Unknown document property name.: Учебна програма по професия AAL консултант

Учебна единица M03b, Специфични за страната правни аспекти

Блок	Учебна цел	Съдържание	Обучителни методи & инструменти	Оценка	IUs
M03b – Специфични за страната правни аспекти	Обучаемият е запознат със специфичната за страната правна рамка, релевантна за работата като AAL консултант. Обучаемият знае къде да намери необходимата основна и допълнителна информация по този въпрос.	Специфики на местното право във връзка с работата като AAL консултант Информация за и връзки към източници (напр., национални и регионални агенции, уебсайтове и т.н.) за допълнителна и актуална информация.	Преподаване; групово работа; казуси	Устен изпит	4x45 мин

3.3.2 Технически модули

Целта на техническите обучителни модули е да даде възможност на студентите да се запомнят, да се разберат, да анализират и да прилагат технически AAL решения. Участниците, които са завършили успешно модулите са в състояние да се разработят технически решения за хора, които се нуждаят от помощ.

Модулите дават възможност на студентите да препоръчват устройства и решения, според специфичните обстоятелства на клиента. Преглед на наличните AAL устройства, услуги и принципи е даден отделно за следните AAL области:

- Домашно обкръжение / инфраструктура / живот без бариери
- Мобилност
- Безопасност и сигурност
- Комуникационни технологии (социална интеракция)
- Здравеопазване
- Ползваемост

Error! Unknown document property name.: Учебна програма по професия AAL консултант

Учебна единица T01, Физическа инфраструктура за AAL Системи и устройства

Блок	Учебна цел	Съдържание	Обучителни методи & инструменти	Оценка	Ius
T01 – Физическа инфраструктура за AAL Системи и устройства	Обучаемият помни основните компоненти, с цел да изгради инфраструктура за изграждане на домашна мониторингова система. Познава фирмите, които могат да доставят и инсталират модулите за необходимата верига компоненти. По-нататък обучаемият може да анализира даден апартамент с оглед техническата инфраструктура.	Критерии за алармени системи, системи за контрол на достъп, мониторингови системи за движение и падане, медицински (жизнени данни) домашни мониторингови системи и системи за наблюдение на помещения	Уебинар или преподаване лице в лице, казус	Писмен/Устен изпит	4x45 мин

Error! Unknown document property name.: Учебна програма по професия AAL консултант

Учебна единица T02, Живот без бариери

Блок	Учебна цел	Съдържание	Обучителни методи & инструменти	Оценка	IUs
T02 – Живот без бариери (теоретична част)	Обучаемият помни поне 4 критерия за архитектурни измервания за живот без бариери	Критерии за входно помещение, коридори, спални, бани, осветление	Уебинар , e-learning/moodle, Self organized learning environment (SOLE) Подход на самоподготовка и учене.	Устен изпит	2x45 мин
T02 – Живот без бариери (практическа част)	Обучаемият може да развие концепция за живот без бариери по определет сценарий/описание на апартамент, който дава възможности за подобряване с цел по-леснодостъпна входна част, лесно и евтино измерване в апартамент, оптимално дългосрочно решение.	Мерки за подобрене на входна част, коридори, спални, бани, осветление	Казус (пример – вж. приложението), проектна работа (също като групова работа)	Презентация на резултатите	2x45 мин

Error! Unknown document property name.: Учебна програма по професия AAL консултант

Учебна единица T03, AAL Системи– Здравен мониторинг I

Блок	Учебна цел	Съдържание	Обучителни методи & инструменти	Оценка	IUs
T03 - AAL Системи-Здравен мониторинг I (жизнени параметри)	Обучаемият помни поне 5 релевантни жизнени параметъра, които могат да се измерят от настоящата система за здравен мониторинг и си спомня поне 2 състояния/заболявания, за които е релевантен всеки параметър.	Жизнени параметри за здравни мониторингови системи: ЕКГ, пулс, дишане, параметри на съня, кръвно налягане, телгло	Уебинар , e-learning/moodle (SOLE подход) или присъствено обучение	Устен изпит	4x45 мин

Error! Unknown document property name.: Учебна програма по професия AAL консултант

Учебна единица T04, AAL Системи– Здравен мониторинг II

Блок	Учебна цел	Съдържание	Обучителни методи & инструменти	Оценка	IUs
T04 - AAL Системи-Здравен мониторинг II (умен текстил, 24/7 наблюдение) (теоретична част)	Обучаемият разбира поне два потенциала и поне 2 граници на търговски използваните системи на интелигентен текстил за непрекъснато измерване на жизнени сигнали и функционалността на поне една налична 24/7 мониторингова система за жизнени параметри.	Измерване на ЕКГ, пулс, дишане, кръвно налягане, тегло	Уебинар , e-learning/moodle (SOLE подход)	Устен изпит	4x45 мин
T04 - AAL Системи-Здравен мониторинг II (умен текстил, 24/7 наблюдение) (практическа част)	Обучаемият е способен да конструира поне една търговско представена система от интелигентен текстил за непрекъснато измерване на жизнени сигнали и функционалността на поне една налична 24/7 мониторингова система за жизнени параметри.	Конфигуриране и инсталиране на системи за измерване на ЕКГ, пулс, дишане, кръвно налягане, тегло	Практически тренинг с демо-уред, групова работа	Практически изпит	4x45 мин

Error! Unknown document property name.: Учебна програма по професия AAL консултант

Учебна единица T05, AAL – Алармени системи и наблюдение на дома

Блок	Учебна цел	Съдържание	Обучителни методи & инструменти	Оценка	IUs
T05 - AAL Системи- Алармени системи и наблюдение на дома	Обучаемият може да конфигурира поне една налична на пазара аларма или домашна мониторингова система.	Конфигуриране на поне една аларма или домашна мониторингова система.	Практически тренинг с демо-уред, практика	Казус	8x45 мин

Error! Unknown document property name.: Учебна програма по професия AAL консултант

Учебна единица T06, AAL системи – Навигация и локализиране

Блок	Учебна цел	Съдържание	Обучителни методи & инструменти	Оценка	IUs
T06 - AAL системи - Навигация и локализиране	Обучаемият може да инсталира поне едно навигационно приложение на смартфон и знае как да го използва. Получава и може да интерпретира съвети от устройството с оглед достъп без бариери.	Прилагане/инсталиране на системи, съдържащи характеристиките да намират и проследяват хора, откриване на позиция и навигация.	Практически тренинг с демо-уред, практика	Практически изпит (живо представяне)	8x45 мин

Error! Unknown document property name.: Учебна програма по професия AAL консултант

Учебна единица T07, Системи за телемедицина

Блок	Учебна цел	Съдържание	Обучителни методи & инструменти	Оценка	IUs
T07 - Системи за телемедицина	Обучаемият разбира поне 3 принципа на трансфер на данни, използвани за медицински мониторингови системи и знае поне 2 предимства и недостатъка на трансферните принципи за поне 2 релевантни жизнени параметъра.	Познаване на три принципа на трансфер на данни (напр. близък, дистанционен, видео, аудио).	Преподаване, групово дискусия, представяне на демо-система/софтуер	Устен изпит	4x45 мин

Error! Unknown document property name.: Учебна програма по професия AAL консултант

Учебна единица T08, Услуги телемедицина

Блок	Учебна цел	Съдържание	Обучителни методи & инструменти	Оценка	IUs
T08 - Услуги телемедицина	Обучаемият разбира взаимодействието и информационните потоци на медицинските мониторингови системи, системите за спешност, свързани с услуги, съседи или роднини.	Взаимодействие и информация на телемедицински системи	Преподаване, групово дискусия, представяне на демо-система/софтуер	Устен изпит Практически изпит	4x45 мин

Error! Unknown document property name.: Учебна програма по професия AAL консултант

Учебна единица T09, Системи за комуникация и работа в социални мрежи

Блок	Учебна цел	Съдържание	Обучителни методи & инструменти	Оценка	IUs
T09- Системи за комуникация/Социална интеракция	Обучаемият знае и може да приложи поне 2 критерия, за да анализира социалните нужди и възможности, използвайки устройства, така че да има достъп до мрежи	Прилага критерии, за да даде възможност за достъп до мрежи	Практически тренинг с демо-уред, практика	Практически изпит (живо представяне)	8x45 мин

Error! Unknown document property name.: Учебна програма по професия AAL консултант

Учебна единица T10, Ползваемост

Блок	Учебна цел	Съдържание	Обучителни методи & инструменти	Оценка	IUs
T10 – Ползваемост	Обучаемият може да представи поне 3 характеристики на 3 различни уреда или софтуерни приложения, специално проектирани за възрастни хора или с намалена подвижност	Представяне на критерии като навигация, позициониране, въпроси на безопасността, мониторинг, социални мрежи и комуникационни платформи	Казус, групова работа	Презентация на резултати	8x45 мин

Error! Unknown document property name.: Учебна програма по професия AAL консултант

Учебна единица T11, Сигурност/Безопасност - сензори и системи

Блок	Учебна цел	Съдържание	Обучителни методи & инструменти	Оценка	IUs
T11 – Сигурност/Безопасност - сензори и системи	Обучаемият може да приложи концепция за безопасност, включваща употребата на поне една налична на пазара система със сензори.	Прилагане на поне една налична на пазара система по отношение на задвижки, сензорен мониторинг на движение и падане, наблюдение на помещения.	Преподаване, проектна работа	Писмен изпит	4x45 мин

Error! Unknown document property name.: Учебна програма по професия AAL консултант

Учебна единица T12, Сигурност/Безопасност – Технически решения

Блок	Учебна цел	Съдържание	Обучителни методи & инструменти	Оценка	IUs
T12 – Сигурност/Безопасност – технически решения	Обучаемият разбира основните технически работни принципи на сигурност/безопасност на решенията, налични на пазара.	Принципи на алармените системи, системи за контрол на достъп, за наблюдение на движение и падане, за наблюдение на жизнени параметри, за спешни повиквания	Уебинар , e-learning/moodle (SOLE подход) или преподаване лице в лице	Устен изпит	4x45 мин

4. Провеждане

Когато става въпрос за изучаване на практически умения и как да се прилагат теоретичните знания в реални проблемни ситуации, практическото учене е вероятно най-предпочитаният метод. Практическото учене ангажира всички сетива показва ситуации, близки до реалния живот и може да се дава незабавна обратна връзка. Въпреки това, в днешно време, в епоха на ускорен живот, жонглиране на кариерните допълнителни задочни дейности, изправени пред исканията, отправени от компресията на пространствени хоризонти времеви рамки, е чудно, че въобще имаме време да се учим нещо ново. Опитахме се да се вземат всички тези фактори под внимание при разработването на тази програма.

В резултат на това сме събрали няколко метода на преподаване и учене, които се опитват, поне в основния смисъл на думата, да се включат необходимостта за краткост, като в същото време предлагат на степен на изчерпателност, да се вземат предвид широката гама от опит и образование на обучаемите, като справедливо оценят нуждите им наравно с нуждите на трудовия пазар.

4.1 Основен подход

Нашият тренинг подход се характеризира с две основни специфики: Базиран е на учебни резултати и е практически ориентиран.

При всички приказки за формулиране на обучение и образование от гледна точка на учебни резултати, ние все още сме съвсем в началото на процеса. По традиция, обучението и образованието са били базирани на съдържание; то е това, което човек трябва да знае, за да се извърши определена дейност. Динамиката на съвременния свят, обаче, разкрива, че познанията сами по себе си са динамична материя. Бързите темпове на развитие на информационните технологии и комуникация много бързо състаряват знанията ни. Следователно, важно е не само да имаме данни или да има достатъчно налична информация, но също от съществено значение е и елементарното разбирането на тези технологии. Беше необходимо буквално да обърнем обичайната концепция за развитието на обучението като начало и край – запомнихме от момента, в който обучаваният трябва действително да изпълнява някои задачи по компетентен начин, и тръгнахме назад.

Както беше отбелязано по-рано, при завършване на обучението, от студент ще се изисква да прави определени неща; тоест, той/тя ще трябва да изпълнява по-скоро AAL-специфични функции, които най-вероятно ще бъдат в много специфичен контекст. С други думи, решаване на AAL-проблем потенциално обхваща широк диапазон от възможности, а това, което може да се счита за подходящи решения ще зависи от редица фактори, включително, но не ограничено до конкретния клиент и индивидуалните му нужди. Поради тези причини ние сме разработили подход, който може да осигури гъвкавост в обучението, обучаемите да научат, че има отношение към ситуации от реалния живот, както и че това може да се усвои от лице без силно

техническа образование. Освен това има необходимост от обучение, което да бъде възможно най-реалистично и специално свързано със заобикалящата среда, в която студентът ще работи след приключване на обучението. В светлината на тези важни фактори, решихме в програмата да възприемем интегриран подход, базиран на сценарии. Следователно, би било полезно да се разгледа какво е включено в този подход.

Знанията, уменията и компетентностите, които очакваме да бъдат постигнати в резултат на тази програма за обучение, могат да бъдат придобити на фона на сценарии от реалния живот. AAL консултантът е човек, към когото можем да се обърнем, когато трябва да се предостави техническа помощ на лице, което има нужда или желание да бъде по-самостоятелно в своето ежедневие. В резултат на това, ние разработихме ситуации, които може да се разглеждат като "типични" сценарии, с участието на една възрастна дама, която нарекохме Ерна Р. Този сценарий се включва, разбира се, като допълнение 2. Подходът на обучение, базиран на този сценарий, може да бъде описан в общи линии, както следва:

1. В самото начало на програмата на обучаемия е представен този сценарий. Това може много добре да се направи под формата на групово сесия, в която всички работят заедно, за да създадат едно цялостно и детайлно разбиране на ситуацията и "проблема", за да бъдат решени (Това означава основните въпроси, които трябва да бъдат назовани).
2. При желание би било възможно обучаемите да формулират "отговорите" си към проблема, може би в писмена форма, така че да има документирана отправна точка опита им, тип "предварителен тест". Това дава предимство на наставника на програмата да е наясно с конкретните предварителни знания и потенциални дефицити на студента и предоставя на обучаемия основната линия на обучителен опит, която той да следва.
3. След това обучаемите работят по програмата, модул по модул. Както беше отбелязано по-рано, последователността е оставена на преценката на всеки, който осигурява обучението. Таблиците в Глава 3, описващи модули/учебни единици включват предложените методи на обучение и инструменти (които трябва да бъдат обсъдени в следващия раздел), както и възможните методи на оценка (които трябва да бъдат обсъдени в следващата глава).
4. След като всички модули/учебни единици са били завършени, ще бъде направен всеобхватен, окончателен изпит въз основа на централния сценарий.

Причините за поддържане на единен сценарий през са следните: на първо място краткото времетраене на програмата не дава възможност за използването на множество проблеми. Има много да се учи, но не много време да го научат. Смята се, че по-задълбочено разбиране на такъв типичен сценарий ще позволи трансфер към други променливи сценарии (в реалния живот), като позволява на студента да се запознае и да работи с основните принципи и теории. Второ, сценарият предвижда

"червена нишка" като ясно определена ориентировъчна точка, към която всеки може да се отнесе. Никое знание не остава чисто теоретично, няма умения, които да остават непраскувани и няма компетенции, сведени до обикновени дискуссионни точки. И накрая, както е отбелязано по-горе, по отношение на оценката и личните наблюдения и равносметки, сценарият предвижда и преподавателят и учащите да разполагат с основа, по която напредъкът и ученето могат да бъдат оценени.

Този общ подход, разбира се, не предписва как всеки отделен модул/ уч. единица трябва да се обработват. Това е в рамките на компетентността на преподавателя, който провежда обучението. Поради тази причина би било полезно да се осигури няколко описания на различни потенциални методи и техники на обучение, което е предмет на следващия раздел.

4.2 Обучителни методи

Има голямо разнообразие от методи и инструменти за преподаване, които може да се използват в тази програма. Основната образователна философия е за пореден път, активно учене от ситуации близки до реалния живот, доколкото е възможно. Някои от тези методи и инструменти ще се считат за очевидни, но са включени тук за пълнота. Инструкциите и тренингите са силно податливи на тенденциите и модата, и е лесно понякога просто да пренебрегне очевидното. Както установихме няма специфични изисквания за провеждането на модулите/уч. единици, организацията за прилагане е свободна да се развие обучението така, както е удобно. Въпреки това, някои от тези методи и инструменти са описани накратко по-долу.

- Симулации

Използването на казус като фон на програмата е вече признание за стойността на симулациите. Както беше многократно е заявявано, в идеалния случай професионалното образование и обучение трябва да стане възможно най-близо до работното място, но много учащи се няма да имат работа или да са на определените работни места, докато преминават през обучението. Нещо повече, не е препоръчително да има смущения в реалните работни процеси в една организация. Възможно е, обаче, да се създаде симулирана среда за произволен брой учебни дейности. Например, човек се учи на Презентационни умения най-добрите чрез представяне. Тези дейности могат да бъдат предадени на обучаемите за тяхното по-добро представяне, при което инструкторът поема повече ролята на подкрепящ, а не на инструктиращ. Етичното поведение може да бъде покрито отчасти с лекции разбира се, но има голям брой ролеви сценарии, които биха могли да бъдат разработени и които изискват решение от страна на участниците.

Ще се припомним, че ЕКР по-специално подчертава значението на решаване на проблеми умения на различни нива на отговорност и самостоятелност. Човек не може да се научи да решава проблемите, без да се сблъсква с проблеми за решаване. Симулации, които включват ролеви игри, както и ситуации, базирани на сценарии, могат да бъдат ефективно средство за представяне на проблемите с

различна степен на трудност и изискват използването на различни средства за тяхното решаване. Симулации надхвърлят обикновената работа по двойки или в малки групи, като всеки участник трябва както да се сработи с другите в групата, за да се идентифицират и анализират проблема и той да бъде решен, така и да допринесе за определянето и намирането на необходимите ресурси, за да се повлияе по-разумно решение.

- Проектна методология

Като се има предвид широчината на поведенческите и бизнес умения и компетенции, които са в основата на успешното изпълнение на този ролеви профил, е силно препоръчително методологията на проекта се прилага, доколкото е възможно, в бизнес модулите/уч. единици. В идеалния случай, доставчикът на обучение ще има близки отношения със съответните фирми в района. Много доставчици на обучение имат клиенти, където учащите могат да бъдат ангажирани след завършването на обучението и които ще бъдат в състояние да се възползват от по-близко наблюдение над кандидатите в среда, близка до професионалната. Това би било възможно, както и да работи с група от тези дружества, за да се улесни определянето на типа на проекта в "реалния свят", която след това може да послужи за основа за структуриране и улесняване на преподаването и ученето.

- Лекция

Съществува подробна информация, която е необходима, за да се завърши успешно тази програма. Ето защо би било подходящо, когато въвеждате в такава информация, да направите това в лекционна (за цялата група) форма. Не е задължително да обхванете цялата учебна единица и може да бъде ефективно да се комбинира с други методи, като например демонстрации и пленум дискусии.

- Демонстрация

Когато става въпрос за практическото прилагане на специфични хардуерни или софтуерни решения, демонстрациите могат да бъдат ефективен начин да оживи обучението и да дадат възможност на учениците да са наясно с потенциала и ограниченията на даденото решение. Разбира се, когато е възможно, винаги е препоръчително да има практически задачи. С други думи тези упражнения могат да се водят и от други, освен преподавателя. Също така трябва да има комбиниране на демонстрации с практически упражнения, водени от самите студенти, това са по-устойчиви средства за трансфер на знания.

- Групови дискусии

В зависимост от фазата на преподаване и състава на групата в обучението, може да се продължат дискусиите в по-широк контекст. Това може да продължи с лекции, демонстрации или практически упражнения, или те могат да изградят фокуса на други обяснения, изисквания за идентифициране, както и решаване на проблеми. Обсъждане на всички видове в различни по големина групи също допринасят за развитието на поведенчески (или меки) умения (както е описано в следващия раздел).

- Групова работа

Това обхваща всички дейности от двама души, бърза фаза "Buzz групи", до по-формализирани, структурирани за решаване на проблеми дейности. Както при пленунмните дискусии, груповата работа увеличава способностите на обучаемите да работят с други хора, да бъдат екипно ориентирани и комуникативни. Ролевите игри също се вписват в тази категория. Това е особено ефективен метод когато се комбинира с практически упражнения, демонстрации и мини-казуси.

- мини-казуси

Те могат да бъдат неформални, практически, моментни сценарии, разработени от преподавателя, но могат също така да включват преглед и обсъждане на съответните статии, публикувани във вестника или търговската преса. Особено последното може да служи като добра връзка с дейности от реалния живот, което позволява на студентите да получат по-реалистична гледна точка за изискванията, отправяни към AAL практикуващия. Също така заслужава да се разгледа фокуса върху специфични аспекти на обучителната история на студентите, които да се консолидират.

- Практически упражнения

Технологиите и устройствата, които могат да се използват в AAL среда са доста разнообразни. Със сигурност могат да възникнат проблеми със съвместимостта, както и да има юридически или здравословни проблеми, които се нуждаят от особено внимание. Тъй като всички технологични модули/уч. единици определят практически компонент, всяка възможност за предоставяне на практически опит на студентите трябва да се приема, особено когато става дума за дейности като инсталиране, конфигуриране, поддръжка.

- Учебен журнал

Винаги е полезно да придобият нова информация и знания. Също така за всички е предимство да се сдобият с нови преживявания. Още по-важно обаче, е активно да записват и отразяват учебния процес и тези преживявания. Това доста често се пренебрегва в много тренинг сесии. Силно препоръчително е от студентите да се изисква да се поддържа такъв журнал или дневник, което да се включи в окончателната оценка и програмната разбивка.

Списъкът с методите и инструментите, описани тук, не е изчерпателен. Ние вярваме обаче, че тези, които са описани, могат да играят значителна и важна роля за ефективно провеждане на модулите в тази програма. Трябва да се отбележи, че редица от тях, например симулацията, практическите упражнения, груповата работа и учебният журнал се отнасят не само към познавателни компоненти на обучението, но и са насочени към афективно измерение. Тази афективна среда изгражда гръбнака на репертоара на студентите от поведенчески умения, които са фокус на следващата сесия.

4.3 Комуникативни и социални умения

В създаването на ролевия профил на AAL консултант, бяха идентифицирани като необходими за прилагането на профила редица от т.нар. "меки умения", т.е. поведенчески умения. (Моля вижте цялостния функционален ролеви модел в Приложение 1.) Идентифицирани да 11 такива умения, а именно:

1. B01 Креативен, с въображение, артистичен
2. B02 Етичен
3. B03 Прецизен и с внимание към детайла
4. B04 Ориентиран към потребителя/клиента
5. B05a Отдаден на корпоративната стратегия и запознат с корпоративната култура
6. B06 Има добри междуличностни умения
7. B07 Има добри презентационни и модерационни умения
8. B09 Може да работи в екип
9. B10 Може да търси, организира и синтезира
10. B11 Може да анализира (оценява, критикува, тества)
11. B12 Може да обяснява (защитава, аргументира, оправдава)

Ясно е, че тези умения не могат и не трябва да се тренират в изолация. Няма смесъл да се опитва, например, да се развива политика на етично поведение само чрез лекция (Поведенчески умения B02). Много по-ефективно е, ако преподавателят може да мотивира обучаемите, така че да използват посланието на курса и да подчертае точките, които да бъдат приложени в реалния живот, като дава при възможност реални примери на поведението, което преподава. За да могат обучаемите да развият дадено умение, трябва да им се даде възможност за практика. Има мащабно проучване, което подкрепя идеята, че съдържание, което стимулира афективната система на мозъка е по добър двигател от абстрактната аналитична информация като графики, схеми и статистики, които минават през когнитивната система на мозъка. Учебното съдържание трябва да бъде създадено възможно най-афективно или лично, например създавайки характерни профили или рамкирайки съдържанието като история. Нужно е да се обърнем към опита на обучаемите или към афективните реакции използвайки дефиниции, предложени стъпки и илюстрации как да се използват уменията. Това е причината за тази учебна

програма да се избере подход, базиран на проект и ориентиран към казуси. Но без значение кои социални медии са избрани – споделяне на казуси или форум и каквито и методи да са използвани – базирано на сценарии учене или интерактивен разказвателен профил – преподавателите винаги трябва да помнят, че се опитват да променят поведението на обучаемия. Обучението трябва да включва работна етика, комуникационни умения, положително отношение, умения за ефективно управление на времето, умения за решаване на проблеми, гъвкавост, приемане на критика, които позволяват обучаемият да развие сигурност и надеждност. Всичко това е много ценно, когато е притежавано от служител. Комбинирано със силно наличие и на т.нар. „твърди умения“, а именно техническо обучение и опит в областта на IT, адаптираните меки умения могат да доведат курсистите далеч. Мениджърите търсят хора, които ще вложат усилия в работата, ще комуникират ефективно с членовете на екипа и с клиентите, и които са способни да подхождат към проблемите и да ги решат ефективно.

В таблицата на следващите страници ще дадем някои предложения как развитието на специфични поведенчески умения може успешно да допълни изискванията за това как да се обучи и тренира в ежедневието ролевия профил на AAL консултанта.

№.	Описание на уменията	Съдържание	Методи	Коментари
B01	Креативен, с въображение, артистичен	Креативни, иновативни и възможни за трансфериране методи: <ul style="list-style-type: none">• Креативни тренинг техники• Вътрешни и външни обучения за използване на най-добрите техники и трансфериране на резултатите в професията	<ul style="list-style-type: none">• Техники и методи от бизнеса, изкуството, науката и дизайна• Упражнения за промяна на възприятието и оказване на помощ на хората да променят традиционната си гледна точка и да погледнат по друг начин на света около тях• Откриване на креативни и иновативни стилове• Как да генерират, анализират, оценяват и въвеждат нови идеи• Развитие на умения за	Анализите, проведени до този момент показват, че обучението по креативност има осезаем ефект върху различното мислене, решаване на проблеми, производителност, нагласи и поведение. Ако почнете по погрешен начин в началото, на края може да се окажете прави, казва Уилямс. "Нищо не убива една нова идея по-бързо от здравия разум. Здравият разум ви трябва в другите части на процеса, но ако започнете с него още в началото, той ще ви убива всеки път." Творчеството е основна компетентност и решаващ елемент от уравнението на иновациите. Креативността изисква участие на целия

No.	Описание на уменията	Съдържание	Методи	Коментари
			<p>критично мислене и вземане на стратегически решения</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ефективно сътрудничество • Как да въвличат другите в своите идеи • Как да управляват креативни и иновативни процеси • Сздаване и прилагане на разрешаване на проблеми 	<p>мозък в мисленето; дясната част на мозъка е отговорна за въображението, артистичността и интуицията, а лявата - за логиката и планирането.</p>
B02	Етичност	<p>Основно разбиране за точността на етичните принципи</p> <ul style="list-style-type: none"> • Етика на отговорността • Ефективни мерки • Устойчивост 	<ul style="list-style-type: none"> • разгръщане на знания и разбиране на етични насоки и теории • морални теми, конфликти и отговорности • морални ценности • идентифициран е на специфични морални аспекти на ситуацията • морално окуражаване • как да се справяме с морални теми и конфликти • връзка с разбирането за морал • нарастване на чувството за собственост и съпричастност в етичната култура и структура на организациите 	<p>Етиката е повече от това, само да се знаят правилата за конфиденциалност, интегративност и обективност. Тук става дума за етични дилеми, разбиране на последиците и правилно поведение. Етиката е интегрирана като меко умение с цел развиване на способността да бъдеш етичен - винаги да може да знаеш как да вземеш правилните решения и да ги приложиш.</p> <p>Етичните тренинг програми биха могли да бъдат така разработени, че да развиват знания за това, как да решат етичните проблеми в организацията и да помогнат за въвеждане на структури, подкрепящи етичната култура.</p>
B03	Прецизен и наясно с	Основно разбиране на последиците от	<ul style="list-style-type: none"> • Техники на контролиране 	Точност и познаване на подробностите

No.	Описание на уменията	Съдържание	Методи	Коментари
	детайлите	прецизността, яснота за детайлите	<p>на тренинга</p> <ul style="list-style-type: none"> • Анализирани, идентифициран е и дефиниран на изисквания • Анализ на риска / SWOT анализ • Яснота на контекста 	<p>относно това, колко служители наистина знаят за въздействието върху околната среда, независимо дали това се отнася за неговата / нейната дейност или на организацията като цяло, включително и това, каква е политиката на организацията. В допълнение служителят трябва да е наясно с последствията от това, което може да се случи, ако той / тя не е в състояние да провежда неговата / нейната дейност в рамките на изискванията. Мислейки за лице, което описваме като прецизно, ние го виждаме като ориентиран към детайлите, акуратно и точно. Прецизният човек работи с внимание към детайла.</p> <p>Този тип умения трябва да бъдат ограничени в зависимост от областта на обучението, като се има предвид, че хората могат да бъдат много точни и са наясно с подробности в някои области, но не и в други. Ние трябва да имаме предвид, че точността се нуждае от много концентрация, така че работната среда може да ѝ повлияе. За да бъдем точни, служителите трябва да знаят какви са целите на това, което трябва да се постигне с определена степен прецизност.</p>

No.	Описание на уменията	Съдържание	Методи	Коментари
B04	Ориентиран към ползвателя/клиента	<p>Основно разбиране на живота на ползвателя</p> <ul style="list-style-type: none"> • Многодисциплинарен подход • Анализирани и разбиране на нуждите на клиенто • Идентифициране на проблемите на средата, в която живее клиента 	<p>Тренингът за подобряване на ориентацията на клиента би трябвало да включва следните стъпки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Разработване на концепция за ориентиране към клиента • Разчитане на профила на клиента, нуждите му и очакваната към компанията • Дефиниране на мерките за подобряване на ориентацията към клиента – дефиниране на различни състояния и ситуации с клиента: интерфейс уъркшоп за подобряване на вътрешното сътрудничество, телефонен контакт, е-мейли, продажби и др. • Упражнения за различаване на нуждите на клиента: разработване на различни роли, които да се изиграят от някои от обучаемите, докато другите играят ролята на работодател. Ситуацията трябва да бъде описана реалистично, за да може обучаемите лесно да влязат в ролите си. • Разработване и тестване на 	<p>Ориентацията към клиента може да бъде много ориентирана в дългосрочен план и да бъде комплексен субект за корпоративно развитие. За интернет индустрията това е много важно и може директно да повлияе върху развитието на фирмата.</p> <p>Като част от сферата на услугите, интернет компаниите са наясно с факта, че те трябва постоянно да се повишава компетентността на служителите в това отношение, за да се придаде добавена стойност за фирмата. Когато това стане последователно и изчерпателно, еднакво обхваща стратегически, културни и поведенчески аспекти, както и оперативни и методологични фактори.</p>

No.	Описание на уменията	Съдържание	Методи	Коментари
			инструменти за редовно сверяване статуса на нуждите на клиента.	
B05 a	Наясно е с корпоративната стратегия и култура	<p>Основни концепции на корпоративната идентичност, стратегия и култура</p> <ul style="list-style-type: none"> • Маркетингови аспекти • Комуникация с • Дефиниране и разработване 	<p>Обучителите могат да насочват учениците си да практикуват самооценки относно бъдещите им ангажменти на потенциално работно място в интернет индустрията, като ги помолят за отговор на следните въпроси:</p> <p>Какво искате да постигнете, като работите в интернет индустрията. Отбележете каква е вашата мотивация</p> <ul style="list-style-type: none"> • Коя от професиите в областта на интернет индустрията ви интересува. Молим, попитайте професионалистите от тази област за подобни други професии • Предимства и недостатъци на интернет индустрията в сравнение с други промишлени области. • Мислите ли, че вашите цели може да бъдат постигнати в интернет индустрията? 	<p>Мениджърите и работодателите във фирмите имат контрол върху ресурсите, дейностите и бизнес процесите, важни за постигането на успех и трябва да имат много познания за корпоративна идентичност, стратегия и култура.</p> <p>Едно от първите неща, които новият служител научава, са някои от легендите на фирмата / организацията - може би как основателят работил дълги часове, презирайки формални образователни и обучителни квалификации.</p> <p>Чрез традицията, историята и структурата, компаниите изграждат своя собствена култура. Следователно културата дава на компанията чувството за идентичност - "кои сме ние", "това, зад което стоим", "това, което правим". А "висока култура на производителността" съществува, когато всички в компанията споделят една и съща визия и когато се доверяват и оценяват приноса на другия.</p> <p>Тренингът по корпоративна култура би могъл да бъде разработен така, че да подобрява колективния капацитет за успешно управление на организационните</p>

No.	Описание на уменията	Съдържание	Методи	Коментари
				<p>промени и да отговаря на специфичните нужди и култура на организацията като интерактивна сесия, с цел подкрепа на различни ключови цели:</p> <p>разбиране каква е културата, каква е реалността в момента, какво би трябвало да се промени;</p> <p>бизнес промени или стратегия, с нови начини на работа – яснота на мисията, вземането на решения, ангажимент на хората, организационно учене, насърчаване на взаимодействието;</p> <p>internal communication – between management and employees represents an important factor in improving employees' commitment to the company; as well as external communication – between employees and customers;</p> <p>вътрешната комуникация – между мениджмънт и заетите лица представлява важен фактор за подобряването на съпричастността на работещите в компанията;</p> <p>външна комуникация – между работещите във фирмата и клиентите</p> <p>Награждаване и признаване на направеното от служителите като много важни елементи за мотивацията на служителите.</p>
B06	Има добри вътрешно личностни качества	Тренинг на вътрешно личностните качества <ul style="list-style-type: none"> • Как да се 	<ul style="list-style-type: none"> • Поддържане на включването на всички обучаеми в 	Ефективният вътреличностен тренинг подобрява начините на

No.	Описание на уменията	Съдържание	Методи	Коментари
		<p>комуникира с другите</p> <ul style="list-style-type: none"> • Увереност и способност за слушане и разбиране • Решаване на проблеми, вземане на решения и стрес мениджмънт 	<p>еднаква степен</p> <ul style="list-style-type: none"> • Създаване и използване на учебен журнал • Работа, базирана на разработването на проекти • Работа в малки групи • Разиграване на роли • Работа в екип • Игри 	<p>комуникация на хората и работа с клиенти, доставчици и колеги на всички нива.</p> <p>Тези видове умения включват и емоционална интелигентност, увереност, способността за слушане и разбиране, готовност за взаимодействие. Други умения са уменията за решаване на проблеми, вземане на решения и управление на времето и стреса. Хората, които имат високо ниво на комуникационни умения, имат висока вероятност за успех на пазара на труда. Стажантите трябва да са наясно с влиянието, което тяхното поведение оказва върху други хора (клиенти и колеги).</p> <p>С цел повишаване на вътрешноличностните умения на обучаемите, обучението трябва да включва следните теми: начини за подобряване на ефективността на комуникацията и намаляване на недоразуменията; значение на активното слушане; увереност; разбиране и оценяване на различията; ефективно делегиране; работа с конструктивни критики ; вземане на решения, решаване на проблеми; създаване на план за бъдещи действия.</p>
B07	Има презентационни/модерацион	Тренинги по презентиране и	<ul style="list-style-type: none"> • Работа, базирана на 	Говоренето и презентирането са

No.	Описание на уменията	Съдържание	Методи	Коментари
	ни умения	<p>модериране</p> <ul style="list-style-type: none"> • Презентации, ориентирани към целевата група • Модерационни методи и техники 	<p>разработването на проекти</p> <ul style="list-style-type: none"> • Работа в малки групи • Работа в екип • Общи упражнения • демонстрации 	<p>друг начин за стартиране на разговор и изграждане на взаимоотношения</p> <p>Презентационните и модерационни учения са от огромно значение в света на бизнеса. Служителите би трябвало да могат да комуникират с различна публика, да ги убеждават в идеите си и да водят различни преговори в името на компанията и на различни равнища (клиенти на компанията, доставчици или с колеги вътре в самата нея). Те често трябва да представят своите проекти и поради това тези умения имат такова голямо значение.</p> <p>Комуникационните и модерационни умения може да бъдат придобити много лесно в различни уъркшопи. Там трябва да се запознаят с основните стъпки при подготовка на презентацията, да преодоляват сценичната треска и да могат да убеждават публиката. Тези знания ще помогнат на обучаемите да водят всекидневни преговори и да преодоляват проблеми с клиентите.</p>
B09	Може да работи в екип	<p>Основни теми на обучение:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обучение за работа в екип • Съвместна работа на екипи • Роли и задачи на екипа • Управление на конфликти 	<ul style="list-style-type: none"> • Работа в екип • Симулации • Разиграване на роли • Игри 	<p>Ролята на екипите във фирмите и организациите вече е призната като жизнено важен фактор за постигане на бизнес целите и задачите. Но просто обединяване на група от висококвалифицирани хора и след това оставяйки ги да</p>

No.	Описание на уменията	Съдържание	Методи	Коментари
				<p>действат, не винаги ще генерират очакваните резултати. Всеки член на екипа трябва да признае ролята на останалите в генерирането на успеха на екипа.</p> <p>Обучението изследва реалните характеристики на един екип и неговата инфраструктура, за да се даде възможност на самите членове на екипа, за да се максимизират силните страни и талантите на екипа, аспектите на ефективно работещия екип, и как да се работи в условията на трудности, докато екипът развива своята компетентност.</p> <p>Обучаемите трябва да знаят как се идентифицират основните характеристики на екипа, катализаторите и бариерите за синергичния работен екип, оценката на околната среда, в рамките на която екипът трябва да работи, да бъдат в състояние да определят собствените си силни страни и таланти в отбора, да описват своята собствена предпочитана роля при работа в екип и да разработят тези фактори, които са от решаващо значение за успеха на екипа и да се фокусират върху планиране на следващата задача.</p> <p>Обучаемите трябва да са в състояние да допринесат колкото може повече по време на екипните срещи, независимо дали са просто членове на</p>

No.	Описание на уменията	Съдържание	Методи	Коментари
				<p>този екип или са негови ръководители / мениджъри на проекта и да се справят добре с управлението на източниците на потенциални конфликтни ситуации. Има много начини за обучение в умения за работа в екип. Един добър пример, показващ преимуществата на работата в екип са т.нар НАСА игри (изгубени в морето, изгубен в пустинята, на луната). Тези упражнения са подходящи също така и за предходните дисциплини като прецизност, аналитично мислене, организиране и синтезиране.</p>
B10	Може да проучва, организира и синтезира	<ul style="list-style-type: none"> • Основи на научната работа • Проучване на AAL методи и системи • Трансфериране използването на методи • Разработване на концепции за въвеждането им • Възвръщане на специфична информация от паметта • Разбиране на понятията • Правилно прилагане на използването на концепциите в нови ситуации • Анализирание – разбиране на взаимоотношенията а между идеите • Синтезиране – събиране на всички елементи в едно неделимо цяло 	<ul style="list-style-type: none"> • Работа в екип • Симулации • Разиграване на роли • Игри 	<p>Информационните технологии дават достъп до голямо количество информация чрез Интернет. Това безспорно носи огромни предимства в ежедневието ни живот и в работата ни. Независимо от това, предлаганата информация е огромна, така че е важно да се знае как да се търси конкретна информация, да могат да се определят критерии за структурирането и организирането ѝ според собствените нужди и най-важното да се направят съгласувани заключения. Хората, които работят в областта на интернет-услугите, трябва непременно да имат тези три умения, за да бъдат ефективни в</p>

No.	Описание на уменията	Съдържание	Методи	Коментари
		<ul style="list-style-type: none"> Оценяване – формиране на мнение и налагането му чрез убедителни аргументи 		<p>работата си.</p> <p>Има няколко фактора, които допринасят за добрите умения в тази връзка. Всеки един е от съществено значение за най-ефективното използване на ценно време. Взети заедно, те ще помогнат на обучаемите да изградят солидна основа за подобряване на тяхната ефективност и постигане на целите си.</p> <p>Т.нар НАСА игри (изгубени в морето, изгубен в пустинята, на луната) са подходящи за аналитичното мислене, организиране и синтезиране.</p>
B11	Може да анализира (оценява, критикува, тества)	<p>Възможност за анализиране на проблемите</p> <ul style="list-style-type: none"> Методи за решаване на проблеми SWOT анализи методи за оценка и тестване 	<p>Следната структура предлага метод за разработване на тези аналитични умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> Определяне на целите на проучването; това помага за организиране на информацията и запазване на фокусирането на анализите. Сумиране на големи бази данни Анализиране на „количествана“ информация: напр. ранкинги, рейтинги и статистики. Разделя и категоризира информацията Анализира „качествена“ информация: в 	<p>Ние живеем в първите десетилетия на информационната революция. Никога преди това не е била на разположение толкова много информация, толкова лесна за намиране, толкова евтина и на толкова разнообразни теми. След подбор и синтез на определена информация трябва да я използваме по подходящ начин, което означава, че трябва да разберем какво ни казва тази информация.</p> <p>По принцип аналитично умение е да се визуализира дадена ситуация, задача, проект или проблем от различни ъгли, за да се разбива на по-малки стъпки. В нашия живот всеки ден, независимо дали сте длъжностно лице, в личен или или</p>

No.	Описание на уменията	Съдържание	Методи	Коментари
			<p>тази фаза резултатите трябва да бъдат сравнени от гледна точка на целите на изследването, а информацията трябва да бъде сортирана съгласно стандартите.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Да бъдеш част от голям проект • Да се извършват покупки • Решаване на технически проблеми • Да сесправя с конфликти • Проект за заключения и препоръки в доклада • Докладвани резултати: докладването на резултатите може да стане под различна форма, според изискванията на целите на проучването. Може да бъде под формата на писмен или устен доклад, публична презентация . 	<p>обществен план, ние трябва да се справяме с усложнения. Някои ситуации са сложни, което не ни оставя на спокойствие, защото нашият мозък се стреми да разбере как най-добре да се справи с положението. В този случай аналитичните умения помагат. Обучението трябва да изясни първоначалната цел за анализи във всяка ситуация – да се знаят корените, причините за създаването се положение, да се представя въздействието и да се планира корективна/превантивна стратегия за действие.</p>
B12	Може да разяснява (защитава, аргументира, изяснява)	<ul style="list-style-type: none"> • Ориентирана към клиента комуникация • Тренинг за комуникативност • Аргументационни техники • Стратегии за убеждаване 	<ul style="list-style-type: none"> • Работа в екип • Симулации • Разиграване на роли • Игри 	<p>Хората, чиито мисли и чувства не са били оценявани от другите са склонни да бъдат заети с оправдание с аргументи, защитавайки и обяснявайки всяко малко нещо, което мислят и чувстват. Способността да се обяснява и защитава в спор и да се обоснове определена гледна точка или позиция, е ключово умение.</p>

No.	Описание на уменията	Съдържание	Методи	Коментари
				<p>Обяснението има за цел другите да разбират определена идея, това води от познатото към непознатото, помага на обучаемия да усвои и възприеме нова информация или преживявания.</p> <p>Обяснението изпълнява две цели: (1) да се въведат нови теми, като се разясни тяхната полезност и приложение: и (2) за описание на предмета по прост, пълен и разбираем начин. Доброто владение на това умение ще доведе до по-добра комуникация в рамките на собствения екип или компанията и с клиентите.</p> <p>Професионално умение за даване на подходящи обяснения във връзка с някои теми, трябва да сме сигурни, че обясненията са ясни и имат приемственост. За да се подчертае значението на съдържанието на обяснението, трябва да има подходящи начален и заключителен отчет, покриващ съществените точки по прост начин, в зависимост от аудиторията.</p>

По време на програмата, обучаващият трябва да оцени социалните умения на обучаемите и да подготви обратна връзка за техните силни и слаби страни. От друга страна, обучаващият трябва да бъде подготвен да даде обратна връзка за развитие на обучаемите, да критикува, ако те не са направили упражнението правилно, да предлага алтернативи, и да даде възможност да се направи упражнението отново, за да демонстрира по-добри умения обучаемият.

5. Оценяване

Подходът, базиран на резултатите от ученето, особено такива, които включват алтернативни методологии за учене и преподаване, изисква, по самото си естество, различен подход към оценката от традиционно заетите лица. Мултиплей чойс, кратки отговори и есе не са много подходящи за определяне на действителното постигане на конкретен резултат. Освен това, форми на учене, базирани на сътрудничество и взаимодействие, като подходи със симулации или основаващи се на проекти, не се поддават добре на традиционните методи за индивидуално насочена оценка. Това е съвсем нова област на интерес и все още не е добре разработена. Тук са необходими творчеството и иновациите, за да се намерят ефикасни и ефективни методи за бъдещето.

Различни организации в различните култури подхождат към темата за оценка по много различни начини. Основните критерии, които трябва да бъдат изпълнени са, че методът за оценка отговаря адекватно на изискванията, необходими за изпълнение на даден резултат от обучението. Резултатите, в крайна сметка, са действия, демонстриращи способността на човек да изпълнява определени задачи, или да отговори на дадена ситуация по адекватен начин. Такива действия и реакции не могат да се разглеждат в по-строг начин, при който отговорът е всичко или нищо. Има степени на изпълнение и те трябва винаги да се имат предвид.

5.1 Учебен модул оценяване

Както може да се види в таблиците в глава 3, методите на оценка са определени за всеки индивидуален учебен модул. В зависимост от типа на използвания метод, оценката може да бъде устна, писмена или практическа по своята същност. Стандартният писмен изпит в края на всеки учебен модул, било то есе, кратък отговор или множествен избор, не се препоръчва. Може да се използва, но той не е най-подходящият начин за определяне на това кой как се представя. Разумно е да се предположи, че броят на обучаемите, които ще завършат всички модули, ще бъде относително малък. Наложително е, следователно, обучаемият да бъде изцяло ангажиран с всеки обучаем, внимателно да наблюдава поведението и приноса на всеки обучаем във всяка сесия.

Предоставянето на специфична и подробна обратна връзка е друг начин за поддържане на контакт с обучението и напредъка на обучаемите в продължение на определен учебен модул. Ние трябва да помним, че това не е само специфично, индивидуално представяне, което е заложено на карта в тези модули. Нашата дискусия на поведенчески умения в предишната глава, трябва да ни помогне да бъдем наясно с целите, с които курсът трябва да се справи добре. С други думи, нашето предложение е вид оценка по модел „подходящ за теб“.

Поради тази причина, точно както ние препоръчваме на всеки обучаем да си създаде дневник на ученето, предполагаме, че всеки учител, инструктор или преподавател следи неговите/нейните учебни сесии в учебен дневник. Това може да се направи на базата на директен, личен ангажимент с всеки обучаем, начин за изготвяне на "сравнителни бележки", така че обучаемият е винаги наясно с това как той / тя се справя, с резултатите от обучението и очакванията на учителя за модула.

5.2 Крайно оценяване

Ние отбелязахме по-рано, че използването на стандартния сценарий едновременно като предварителен и финален тест може да бъде ефективен начин за мониторинг, както и начин за разкриване на индивидуалния напредък на обучаемия. Като се има предвид естеството на ролята на AAL консултанта, и като се има предвид естеството на резултатите от програмата на ниво учене, група (или, може би екип), базираният подход към крайната оценка се появява като жизнеспособен и подходящ подход на работа.

Такъв подход би могъл да бъде структуриран по следния начин. След изясняване на сценария в пленум, ако броят позволява, групата може да се раздели на по-малки отбори. След това на всеки отбор се възлага разработването и предлагането на "решение". След като изтече определеното време за работа, екипите представят своите решения в пленум, след което (индивидуално или след извършване на всички презентации) се задават въпроси, правят се дискусии и се дава обратна връзка от групата и от отговорния учител. По време на фазата на разработване, разбира се, учителят следва да посещава сред отборите, с цел наблюдения за своя обратна връзка.

За целите на документирането, всеки участник трябва да се дава обратна информация за групата, в която той / тя участва, както и лична обратна връзка, било то в устна или писмена (за предпочитане) форма. Последната обратна връзка трябва да се извършва индивидуално с всеки ученик и трябва да включва собствени наблюдения и коментари на обучаемите, получени от собствения си журнал за обучение. Успешно завършване и окончателната оценка, разбира се, зависи от степента, на която обучаемият показва изпълнение на резултатите от обучението по програмата като цяло, съчетана с оценка на преподавателя за това, доколко той / тя счита, че студентът може да бъде AAL консултант след завършване на програмата.

5.3 Общо оценяване

Финален сертификат и допълнителен сертификат може да бъдат издавани, само когато обучаемият е завършил учебния модул и на края е направена окончателна оценка.

Независимо от специфичния похват, който се използва, има някои основни принципи, които трябва да бъдат вземани предвид:

1. Оценява се компетентността, а не необходимите специфични знания или определени умения.
2. Обучаемите трябва да са запознати с резултатите от ученето, за програмата и за всеки индивидуален учебен модул.
3. Критериите, които ще се използват за оценката, трябва да са ясни и формулирани в писмена форма, така че обучаемият има достъп до тях по всяко време и може да се отнесе към тях, ако е необходимо. Задължение на преподавателя е да гарантира, че студентът разбира точно какво се очаква от него / нея и какви трябва да са резултатите от ученето.
4. Всички критерии за оценка трябва да бъдат известни на студентите преди стартиране на програмата. Това се отнася и за всеки учебен модул.
5. Това е и отговорността на преподавателя да предостави обратна информация своевременно. Ако обучаемият не изпълнява някои определени критерии, или не отговаря на тези критерии, преди края на учебния модул, той / тя трябва да бъде наясно с това, така че той / тя може да предприеме коригиращи действие

Най-основният принцип на оценка трябва да бъде не да се види кой е най-добрият или кой е най-лошият в групата, а по-скоро да се гарантира, че тези лица, които след завършване на програмата, се стават AAL консултанти, трябва да бъдат в състояние да функционират ефективно, а бъдещите им клиенти, нуждаещи се от услугите им да „чувстват, че са в добри ръце.

6. Източници

Източниците, необходими за осъществяването на тази програма, ще варира в зависимост от възприетия подход за провеждане на курса. В тази програма, ние сме направили предложения, доколкото е възможно, които са резултат не само на нашата работа по създаване на програмата, но също така и въз основа на проведената пилотна обучителна сесия. Това е и в центъра на тази глава от учебната програма.

6.1 Обучителни материали

Целта на учебна програма като тази не е да се уточни в детайли как трябва да се планира и прилага курсът. Основната цел на учебната програма е да опише "същественото" в даден курс на обучение. Такъв курс се изгражда въз основа на фундаменталната образователна философия, но с ясни, общи цели, които в светлината на определени предвидими ограничения могат да бъдат структурирани по определен начин. С други думи, от учебната програма трябва да стане ясно, защо е необходима или желателна определена квалификация и тя трябва да определя резултатите, които е необходимо да бъдат изпълнени, какво е необходимо да се знае и как човек трябва да може да действа, за да изпълнява роля на AAL консултант. Следователно, най-основното в учебната програма са резултатите от обучението, които са описани в глави 3 и 4.

Останалите дескриптори са променливи. Всяка обучителна организация най-добре ще знае кой е най-подходящият подход за постигането на тези резултати. В резултат на това, методите на преподаване / обучение и инструментите, методите за оценка, както и периода на обучение са предложения, а не характеристики и трябва да бъдат третирани като такива. Всичко има значение за организирането на обучението – от конкретната целева група на обучаващите се, местните обичаи, законовите изисквания и традиции до организационните изисквания и възможности за всички да вземат участие в обучителния процес по придобиване на тази квалификация. Поради тази причина, действителните организационни детайли, представянето, провеждането и оценката са оставени на реалната обучителна организация. На нея са оставени също така разработването на частични квалификации, създадени въз основа на съществуващата учебна програма, описана тук.

Тук трябва да споменем, че в рамките на проект engAGEnt бяха проведени пилотни обучения в Австрия, Франция, Германия и Гърция. Модулите включваха M01, M02, M03a, T01, T02, T04, T09 и T12. Обучителните материали, използвани по време на пилотните обучения, може да бъдат намерени на английски език на уебстраницата на engAGEnt (www.engagent.eu).

6.2 Въпроси за оценка към учебните модули

Ние предлагаме подход, създаден въз основа на проекта, съобразен с резултатите от обучението, определени за всеки учебен модул и предложените въпроси за оценка са добре разработени. Трябва да се отбележи, че предложените методи за оценка включват устни, писмени и практически подходи. Въпросите може да бъдат използвани във формалните процедури за оценка или могат, при желание, да бъдат включени в основната обученителна част.

No.	Модул	Въпрос(и)
T01	Физическа инфраструктура за AAL системи и устройства	<p>Анализирайте дома на Ерна П., по-точно по отношение на дадена техническа инфраструктура. Разгледайте заобикалящата я среда и къщата отвътре като цяло.</p> <p>Дайте най-малко три критерия, които могат да бъдат използвани, за да се видят възможностите за инсталирането и използването на оборудване за наблюдение и сигурност, контрол на достъпа и други информационни и комуникационни технологии.</p> <p>Дайте цялостна оценка и обосновайте дали усилието за подобряване на техническата инфраструктура в къщата на Ерна П. Ерна Р. изглежда разумно .</p> <p>Какво може да направи това възможно? Какви ще бъдат разходите и недостатъците?</p>
T02	Живот без бариери [Допълнителна задача]	<p>Анализирайте дома на Ерна П. По отношение на достъпност. Дайте най-малко два субекта, които се отнасят към контекста на живот без бариери. Направете специфични предложения, които биха подобрили условията за живот на Ерна П. Споменете някои предимства и недостатъци на всяка мярка и дайте препоръки.</p> <p>Ерна П. Иска да се движи без проблеми в къщата си и да излиза редовно. За това, обаче, са необходими някои конструктивни промени.Кой трябва да бъде въввлечен във вземането на решения? Кой трябва да бъде информиран и на кого трябва да се обадите за съвет?</p>
T03	AAL системи - Мониторинг на здравното състояние I	<p>Кои жизнени параметри са интересни за Ерна П. И заболяването ѝ?</p> <p>Би ли бил полезен непрекъснат мониторинг на специфични жизнени параметри на Ерна П.?</p>
T04	AAL Системи – Мониторинг на здравето II	<p>Опишете специфични медицински устройства. Кое от тях бихте препоръчали на Ерна П. За подобряване на мониторинга на здравето ѝ?</p> <p>Кои са специфичните характеристики и ползите от устройството?</p> <p>Какви са предимствата? Какви са недостатъците?</p>

№.	Модул	Въпрос(и)
T05	AAL systems - системи – Алармени системи и домашен мониторинг	Анализирайте условията на сигурност в дома на Ерна П. Опишете принципите на а) подобрен контрол на достъпа в дома на Ерна П. б) на алармената система и в) На автоматичната, основана на сензори, разпознаваща нападение система Какво бихте препоръчали? Обосновете своята препоръка.
T06	AAL Системи – Навигация, определяне на локацията, намиране на позиция	Обяснете мерките, които биха могли да помогнат на Ерна П. да намери правилната посока към дома си, когато се намира в града. Разяснете на Ерна П. Функционалността на устройството за навигация и ползите от него за нея. Как и къде би могла да използва Ерна П. такова устройство за навигация, така че да се мотивира наистина да го използва? Посъветвайте Ерна П. По отношение на устройството за навигация. На кои критерии Ерна П. Би трябвало да обърне особено внимание при закупуването на такова устройство?
T07	Телемедицински системи	Кои от медицинските параметри на Ерна П. Би трябвало да бъдат наблюдавани? Важно и необходимо ли е непрекъснатото наблюдение? Как бихте обяснили на Ерна П. основното функциониране на телеметричния здравен мониторинг и как бихте я мотивирали да го използва? Какви проблеми биха могли да възникнат?
T08	Телемедицински услуги	Кои биха били възможните (телемедицински) услуги, които бе следвало да дискутирате с Ерна П.? Какви услуги бихте й препоръчали?
T09	Комуникационни системи, системи за социални връзки	Какъв хардуер (кое устройство) бихте препоръчали на Ерна П., така че тя да подобри контактите си със своите деца? Какви възможности виждате за осигуряване на постоянен контакт на Ерна П. С други хора? Как би могла Ерна П. да научава за мероприятия, които ще се проведат наблизо до дома ѝ и възможността да участва в тях?

№.	Модул	Въпрос(и)
T10	Приложимост	Опишете потенциалните фактори, които правят за Ерна П. трудно използването на смартфона на сина. Какво е важно за Ерна П., така че тя да използва такова устройство?
T11	Сензори и системи за сигурност	Какво предизвиква чувство за несигурност у Ерна П.? Кои (съвсем простички) мерки биха могли да подобрят нейното усещане за сигурност? Какви технически мерки биха могли да помогнат?
T12	Решения за техническа сигурност	Кои специфични продукти, услуги и оборудване бихте препоръчали на Ерна П. за подобряване на сигурността на дома ѝ и за нейната лична сигурност?

6.3 Казус

При разработването на цялостния сценарий (виж анекс 2 и съответно секциите от глави 3,4 и 5), бяха дадени предложения и за крайното оценяване. Бяха определени задачи от четири области:

1. социална заобикаляща среда
2. анализи на нуждите
3. разрешаване на конфликти (особено в светлината на изискването за определени поведенчески умения) и
4. Финансова част.

За всяка от тези области бяха разработени въпроси, които считаме, че са подходящи да бъдат включени при финалната оценка и са дадени в следната таблица:

Задача	Въпрос(и)
Социална заобикаляща среда	Присъствието на кои хора отчитате като постоянно в средата, в която живее Ерна П. и в какви отношения са те с нея?
Анализи на нуждите	В условията реконструкцията на дома си Ерна П. става несигурна в себе си и се оттегля все повече и повече от социалния живот. Понякога поставя под въпрос смисъла на реконструкцията като цяло. Тя смята, че желанията и мнението ѝ не са били взети достатъчно сериозно. Какво бихте направили, за да се почувства Ерна П. отново център на вниманието и се съгласи с провеждането на строителната

	реконструкция?
Разрешаване на конфликти	Заедно с Ерна сте избрали мобилен телефон, подходящ за използване от възрастни хора, който тя може да използва добре и иска да си купи. Нейният син не е много доволен от това. Той се опасява, че майка му сега често ще му се обажда за дребни неща, по всяко време, ден или нощ. Какво ще направите, за да се справите със ситуацията по приемлив начин и за двете страни?
Определяне на финансовите параметри на проекта	Ерна П. се е решила да се довери на условията на живот без бариери. Калкулирайте разходите по този проект и направете реалистичен финансов план за Ерна П.

Анекси

1. AAL консултант, подробен профил
2. Казус

1. Профил на AAL консултант

Описание на профила

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

	за бизнеса
Обкръжение	Обикновено работи независимо в близко сътрудничество с архитекта на AAL системи и мениджъра комуникации. AAL консултантът може да работи като външен консултант или вътре в компанията
KPI's	<ul style="list-style-type: none"> • Брой нови клиенти • Задоволство от страна на клиента

Обобщение на профила

AAL Consultant				Technical					Behavioural												Business					
Area	No.	Competence	Importance	T01	T02	T03	T04	T05	B01	B02	B03	B04	B05a	B05b	B06	B07	B08	B09	B10	B11	B12	M01	M02	M03a	M05	
Plan	A.1.	I.S. and Business Strategy Alignment	Low	X	X	X	X	X																		
	A.2.	Service Level Management																								
	A.3.	Business Plan Development	Medium	X		X	X	X	X					X										X		
	A.4.	Product or Project Planning	Medium	X		X	X	X					X							X				X		
	A.5.	Architecture Design	Medium		X					X										X						
	A.6.	Application Design	Low		X							X	X							X						
	A.7.	Technology and Market Watching	Medium			X			X										X	X					X	
	A.8.	Sustainable Development	High	X		X	X	X		X										X	X					
Build	B.1.	Design and Development																								
	B.2.	System Integration																								
	B.3.	Testing																								
	B.4.	Solution Deployment																								
	B.5.	Documentation Production																								
Run	C.1.	User Support																								
	C.2.	Change Support	Medium		X				X							X						X				
	C.3.	Service Delivery																								
	C.4.	Problem Management																								
Enable	D.1.	Information Security Strat Development																								
	D.2.	ICT Quality Strategy Development																								
	D.3.	Education and Training Provision	High	X		X	X	X					X		X					X			X			
	D.4.	Purchasing																								
	D.5.	Sales Proposal Development																								
	D.6.	Channel Management																								
	D.7.	Sales Management																								
	D.8.	Contract Management	Medium																							X
	D.9.	Personnel Development																								
	D.10.	Information and Knowledge Management	Medium	X	X	X		X											X	X						X
Manage	E.1.	Forecast Development	High	X		X	X	X				X	X									X				
	E.2.	Project and Portfolio Management	Medium	X	X		X	X					X				X					X				
	E.3.	Risk Management																								
	E.4.	Relationship Management	Medium							X																
	E.5.	Process Improvement																								
	E.6.	ICT Quality Management																								
	E.7.	Business Change Management																								
	E.8.	Information Security Management	High			X		X					X				X							X	X	
	E.9.	IT Governance																								

↑ Области на компетенции (дименсия 1)

↑ Компетенции (Дименсия 2)

→ Знания/умения (дименсия 3)

Подробен профил

А. ПЛАНИРАНЕ

А. 1 IS и привеждане в съответствие с изискванията на бизнес стратегията

<i>Критерий 2: e-компетенции: заглавие + основно описание</i>	The AAL консултантът и наясно с дългосрочните бизнес изисквания и различава IS модела в съответствие с AAL политиката на организацията.	
<i>Критерий 3: e-компетенции професионални нива</i>	Ниво 1	
	Ниво 2	
	Ниво 3	
	Ниво 4	Дава съвети за конструирането и въвеждането на дълготрайни иновативни IS решения
	Ниво 5	Дава стратегически съвети за достигане на консенсус и споразумение между мениджмънта и фирмата
<i>Критерий 4: Знания и умения</i>	T01: Може за оценява и докладва за развитието на AAL T02: Има познания за съществуването на добри практики в областта на IT T03: Може да обяснява и измерва (технически) с какво и доколко AAL допринася за развитието на бизнеса T04: Има знания и компетенции за спазването на здравните закони и политики T05: Има знания за последните новости в развитието на AAL B04: Ориентиран е към ползвателя / клиента M01: Има познания за принципите на проектния мениджмънт M05: Може да ръководи екип	

А.2 Разработване на бизнес план

<i>Критерий 2: e-компетенции: Заглавие + основно описание</i>	Отговаря за програмирането и структурата на AAL плана за комуникация на общността. В състояние е да разбере специфичното AAL обкръжение, в което работи. Използва уеб-технология за социално включване при внедряване на информационните и комуникационни процеси. Комуникира с всички AAL заинтересовани.	
<i>Критерий 3: e-компетенции професионални нива</i>	Ниво 1	
	Ниво 2	
	Ниво 3	
	Ниво 4	Използва експертни знания, за да подсигурава разбирането на специфичната AAL среда
	Ниво 5	

<p><i>Критерий 4: Знания и умения</i></p>		<p>T01: Може за оценява и докладва за развитието на AAL T03: Може да обяснява и измерва (технически) с какво и доколко AAL допринася за развитието на бизнеса T04: Има знания и компетенции за спазването на здравните закони и политики T05: Има знания за последните новости в развитието на AAL B01: Креативен, с въображение B05: Запознат е с корпоративната стратегия и спазва корпоративната култура M01: Има познания по проектен мениджмънт</p>
---	--	--

А.3 Продуктово или проектно планиране

<p><i>Критерий 2: е-компетенции: Заглавие + основно описание</i></p>	<p>Отговаря за програмирането и структурата на AAL плана за комуникация на общността. В състояние е да разбере специфичното AAL обкръжение, в което работи. Използва уеб-технология за социално включване при внедряване на информационните и комуникационни процеси. Комуникира с всички AAL заинтересовани.</p>	
<p><i>Критерий 3: е-компетенции професионални нива</i></p>	<p>Ниво 1</p>	
	<p>Ниво 2</p>	
	<p>Ниво 3</p>	
	<p>Ниво 4</p>	<p>Използва експертни знания, за да подсигурия разбирането на специфичната AAL среда</p>
	<p>Ниво 5</p>	
<p><i>Критерий 4: Знания и умения</i></p>		<p>T01: Може за оценява и докладва за развитието на AAL T03: Може да обяснява и измерва (технически) с какво и доколко AAL допринася за развитието на бизнеса T04: Има знания и компетенции за спазването на здравните закони и политики T05: Има знания за последните новости в развитието на AAL B01: Креативен, с въображение B05: Запознат е с корпоративната стратегия и спазва корпоративната култура M01: Има познания по проектен мениджмънт</p>

А.5 Архитектурен дизайн

<p><i>Критерий 2: е-компетенции: заглавие + основно описание</i></p>	<p>Уточнява, усъвършенства, актуализира и предоставя формален подход за прилагане на решения, необходими, за да развитие и функциониране програмирания продукт. Управлява отношенията със заинтересованите от AAL страни, за да се гарантира, че програмирането е в съответствие с AAL изискванията. Идентифицира необходимостта от промени и нужните за това компоненти; хардуер, софтуер, приложения, процеси, информация и технологична платформа. Гарантира, че се вземат предвид всички аспекти на оперативната съвместимост, използваемост и сигурност.</p>	
<p><i>Критерий 3: е-компетенции професионални нива</i></p>	<p>Ниво 1</p>	
	<p>Ниво 2</p>	

	Ниво 3	Използва експертни знания, за да дефинира съответната IT технология и спецификации при прилагане в конструирането на различни AAL IT проекти, приложения или инфраструктурни подобрения.
	Ниво 4	Дава съвети при дефинирането на стратегия за въвеждане на IT технологии в съответствие с изискванията и нуждите на бизнеса. Взема предвид наличната технологична платформа, остаряло оборудване и последните технологични иновации.
	Ниво 5	
Критерий 4: <i>Знания и умения</i>		T02: Има познания за съществуването на добри практики в IT B01: креативен, с въображение, B03: Точен и наясно с детайлите B10: Може да търси, организира и синтезира

A.6 Дизайн на приложения

Критерий 2: <i>e-компетенции:</i> <i>заглавие</i> + <i>основно описание</i>	Дефинира най-подходящите AAL решения в съответствие с IT политиките и нуждите на ползвателите / клиентите. Оценява развитието, инсталирането и поддръжката на разходите за приложенията. Избира подходящи технически възможности за дизайн на решенията, оптимизиране на баланса между цената и качеството. Определя обща референтна рамка за валидиране на моделите с представителни потребители.	
Критерий 3: <i>e-компетенции професионални нива</i>	Ниво 1	
	Ниво 2	Организира цялостното планиране на дизайна на апликацията.
	Ниво 3	Разбира важността на своите действия и действията на другите за това, доколко правилно приложението се интегрира с комплексната околна среда и е съобразено с изискванията на клиентите/ползвателите.
	Ниво 4	
	Ниво 5	
Критерий 4: <i>Знания и умения</i>		T02: Има познания за съществуването на добри практики в IT B03: Точен и наясно с детайлите B04: Ориентиран към клиентите/ползвателите Is user / customer oriented B10: Може да търси, организира и синтезира

A.7 Технологични и маркетингови наблюдения

Критерий 2: <i>e-компетенции:</i> <i>заглавие</i> + <i>основно описание</i>	Използва най-новите технологични разработки в областта на AAL с цел да се създаде разбиране за този вид продукти. Намира иновативни решения за интегриране на нови технологии в съществуващите AAL продукти, приложения или услуги или за създаване на нови решения.	
Критерий 3: <i>e-компетенции професионални нива</i>	Ниво 1	
	Ниво 2	Запознат е с технологичните подобрения в рамките на своите компетенции и може да ги интегрира, ако е необходимо, в съответствие със спецификациите.

	Ниво 3	Следи активно за нови технологични подобрения в рамките на своите компетенции. Може да идентифицира връзката между нововъзникващите технологии в областта на AAL и изискванията на ползвателите в съответствие с общите комуникационни планове.
	Ниво 4	
	Ниво 5	
<i>Критерий 4: Знания и умения</i>		T03: Може да обяснява и измерва (технически) с какво и доколко AAL допринася за развитието на бизнеса T05: Има знания за последните новости в развитието на AAL B08: Може да комуникира ефективно B10: Може да търси, организира и синтезира B11: Може да анализира (оценява, критикува, тества) M02: Има познания по бюджетиране / отделни пера и практики

А.8 Устойчиво развитие

<i>Критерий 2: е-компетенции: заглавие + основно описание</i>	Преценява въздействието на AAL решенията. Съветва заинтересованите за устойчиви алтернативи, които са съобразени с AAL стратегията.	
<i>Критерий 3: е-компетенции професионални нива</i>	Ниво 1	
	Ниво 2	
	Ниво 3	
	Ниво 4	Дава съвети за дефинирането на целите и стратегията на устойчивото IS развитие в съответствие с политиката за устойчивост на организацията.
	Ниво 5	
<i>Критерий 4: Знания и умения</i>		T01: Може за оценява и докладва за развитието на AAL T03: Може да обяснява и измерва (технически) с какво и доколко AAL допринася за развитието на бизнеса T04: Има знания и компетенции за спазването на здравните закони и политики T05: Има знания за последните новости в развитието на AAL B02: Етичен е B11: Може да анализира (оценява, критикува, тества) B12: Може да обяснява (дефинира, аргументира, уточнява)

С. ДЕЙСТВИЕ

С.2 Подкрепа на промените

<i>Критерий 2: е-компетенции: заглавие + основно описание</i>	Оказва помощ при внедряване на IT решението. Също така предлага съвети за контрол и описване на софтуерни или хардуерни модификации за предпазване от обновявания, които биха могли да доведат до непредвидими последици. Дава съвети за това как да се намалят сривовете в системата на услугата като следствие от настъпилите промени и да продължат да се спазват условията за нейното ниво.	
<i>Критерий 3: е-компетенции професионални нива</i>	Ниво 1	
	Ниво 2	

	Ниво 3	Дава съвети за това как да се подsigури единността на системата при контрол на приложенията на функционалните обновявания, софтуерни или хардуерни допълнения и дейности по поддръжката.
	Ниво 4	
	Ниво 5	
<i>Критерий 4: Знания и умения</i>		T02: Има познания за съществуването на добри практики в IT B01: Креативен, с въображение B04: Ориентиран към ползвателите/клиентите B06: Има добри комуникационни умения B12: Може да обяснява (дефинира, аргументира, уточнява)

D. ВЪЗМОЖНОСТИ

D.3 Обучения и тренинги

<i>Критерий 2: е-компетенции: заглавие + основно описание</i>	Определя и въвежда обучителните политики в областта на IT с цел отговаряне на нуждите от организационни умения и запълване на пропуски. Структурира, организира и определя тренинг програми и оценява качеството на тренингите чрез осъществяване на обратна връзка и въвеждане на непрекъснати подобрения. Адаптира тренинг планове в съответствие с изискванията на промените.	
<i>Критерий 3: е-компетенции професионални нива</i>	Ниво 1	
	Ниво 2	
	Ниво 3	Действа креативно при анализиране на пропуски в уменията; разработва специфични изисквания и идентифицира потенциални източници за предоставянето на обучение. Има специализирани познания в областта на обучителния пазар и създава механизъм за обратна връзка, за да направи оценка на добавената стойност на алтернативни програми за обучение.
	Ниво 4	
	Ниво 5	
<i>Критерий 4: Знания и умения</i>		T01: Може да оценява и докладва за развитието на AAL T03: Може да обяснява и измерва (технически) с какво и доколко AAL допринася за развитието на бизнеса T04: Има знания и компетенции за спазването на здравните закони и политики T05: Има знания за последните новости в развитието на AAL B04: Етичен е B05: Запознат е с корпоративната стратегия и спазва корпоративната култура B06: Има добри комуникационни умения B11: Може да анализира (оценява, критикува, тества) M01: Има познания в областта на проектния мениджмънт

D.8 Мениджмънт на договорите

<i>Критерий 2: e-компетенции: заглавие + основно описание</i>	Определя и прилага политика за IT обучение с цел подобряване на организационните умения и запълването на пропуски. Структурира, организира и изготвя графици, програми за обучение и оценява качеството на обучението чрез обратна връзка, като работи за непрекъснато усъвършенстване. Адаптира учебните планове за справяне с променящото се търсене	
<i>Критерий 3: e-компетенции професионални нива</i>	Ниво 1	
	Ниво 2	
	Ниво 3	Подготвя и договаря договорите с доставчиците
	Ниво 4	
	Ниво 5	
<i>Критерий 4: Знания и умения</i>		M03: Има познания по правни въпроси

D.10 Management Мениджмънт на информацията и знанието

<i>Критерий 2: e-компетенции: заглавие + основно описание</i>	Идентифицира и управлява структурирана и неструктурирана информация и се съобразява с политиките за предоставяне на информация. Създава информационна структура, за да стане възможно използването и оптимизирането на информацията в полза на бизнеса. Разбира правилните инструменти, които дават възможност да се създаде, събере, поддържа, обновява и пропагандира бизнес знанието и да се използва информационния актив.	
<i>Критерий 3: e-компетенции професионални нива</i>	Ниво 1	
	Ниво 2	
	Ниво 3	
	Ниво 4	
	Ниво 5	Поддържа правилното съотношение между информацията и знанието с цел създаване на добавена стойност за бизнеса. Прилага иновативни решения, базирани на събраната информация.
<i>Критерий 4: Знания и умения</i>		T01: Може да оценява и докладва за развитието на AAL T03: Може да обяснява и измерва (технически) с какво и доколко AAL допринася за развитието на бизнеса T04: Има знания и компетенции за спазването на здравните закони и политики T05: Има знания за последните новости в развитието на AAL B08: Може да комуникира ефективно B09: Умее да работи в екип B10: Може да търси, организира и синтезира M05: Може да ръководи екип

Е. МЕНИДЖМЪНТ

Е.1 Прогнозиране

<i>Критерий 2: е-компетенции: заглавие + основно описание</i>	Използва информацията от ползвателите (нужди, приемливост на продуктите/услугите) и оценява нуждите им от комуникация, за да изготвя краткосрочни прогнози. Прилага съответните показатели в подкрепа на доставчика на социални и медицински услуги в процеса на вземане на решения.	
<i>Критерий 3: е-компетенции професионални нива</i>	Ниво 1	
	Ниво 2	
	Ниво 3	Използва уменията си за изготвяне на краткосрочни прогнози и оценка на комуникационните нужди.
	Ниво 4	
	Ниво 5	
<i>Критерий 4: Знания и умения</i>	<p>T01: Може за оценява и докладва за развитието на AAL</p> <p>T03: Може да обяснява и измерва (технически) с какво и доколко AAL допринася за развитието на бизнеса</p> <p>T04: Има знания и компетенции за спазването на здравните закони и политики</p> <p>T05: Има знания за последните новости в развитието на AAL</p> <p>B04: Ориентиран е към клиента / ползвателя</p> <p>V11: Може да анализира (оценява, критикува, тества)</p> <p>M01: Има познания по проектен мениджмънт</p>	

Е.2 Управление на проекти и портфолио

<i>Критерий 2: е-компетенции: заглавие + основно описание</i>	Разбира и прилага принципите на проектния мениджмънт. Това означава, че може да дефинира дейности, отговорности, критични точки, ресурси, да определя нужда от дадени умения, интерфейси и бюджет. В състояние е да прилага методологии, инструменти и процеси. Може да посреща вече установени нужди като въвежда нови, вътрешни и външни процеси. Прави избор, дава инструкции и носи отговорност за екипа (напр. отношения вътре в екипа, цели на екипа). Понякога поема цялата отговорност за проекта по AAL комуникация (напр. за резултатите, финансите, управление на ресурсите, управление на времето). Също така съставя и поддържа документи за упражняване на мониторинг на напредъка на проекта.	
<i>Критерий 3: е-компетенции професионални нива</i>	Ниво 1	
	Ниво 2	Разбира и прилага принципите на проектния мениджмънт и прилага методологии, инструменти и процеси за управление на несложни проекти.
	Ниво 3	Отговаря за собствените си действия и тези на другите в рамките на задълженията на проекта, прави избор и дава инструкции; управлява и наблюдава взаимоотношенията вътре в екипа; планира и поставя целите на екипа и документира резултатите.
	Ниво 4	

	Ниво 5	
<i>Критерий 4: Знания и умения</i>		T01: Т01: Може за оценява и докладва за развитието на AAL T02: Има познания за съществуването на добри практики в IT T04: Има знания и компетенции за спазването на здравните закони и политики T05: Има знания за последните новости в развитието на AAL B05: Запознат е с корпоративната стратегия и спазва корпоративната култура B07: Има презентационни и модерационни умения M01: Има познания по проектен мениджмънт

Е.4 Мениджмънт на взаимоотношенията

<i>Критерий 2: е-компетенции: заглавие + основно описание</i>	Отговорен е за добрите взаимоотношения между мениджъра на общността, ползвателя и доставчика на AAL услугата, прилагайки организационните процеси. Управлява редовната комуникация с тях и е запознат с настоящите компоненти и системи. Грижи се за това всички компоненти и продукти да бъдат адекватни на подходящото за клиента решение.	
<i>Критерий 3: е-компетенции професионални нива</i>	Ниво 1	
	Ниво 2	
	Ниво 3	Преценява доколко са ползваеми и подходящи възможните решения.
	Ниво 4	
	Ниво 5	
<i>Критерий 4: Знания и умения</i>	✓ B02: етичен е ✓ B08: може да комуникира ефективно	

Е.7 Мениджмънт на бизнес промените

<i>Критерий 2: е-компетенции: заглавие + основно описание</i>	Оценява приложимостта на нови AAL решения. Дефинира изискванията и гарантира бизнес печалбите. Управлява съблюдаването на промените, като взема предвид структурните и културни аспекти. Поддържа непрекъснатостта на процеса чрез промяна, мониторинг на съдържанието, като взема предвид всички действия по отстраняване на грешки и подобряване на използваните методи.	
<i>Критерий 3: е-компетенции професионални нива</i>	Ниво 1	
	Ниво 2	
	Ниво 3	Оценява изискванията за промени и използва уменията на специалистите за идентифициране на възможните модели и стандарти, които може да бъдат прилагани.
	Ниво 4	
	Ниво 5	

<i>Критерий 4: Знания и умения</i>		T03: Може да обяснява и измерва (технически) с какво и доколко AAL допринася за развитието на бизнеса T05: Има знания за последните новости в развитието на AAL B05: Запознат е с корпоративната стратегия и спазва корпоративната култура B07: Има презентационни и модерационни умения M02: Има познания по бюджетиране / отделни пера и практики M03a: има познания по правни въпроси
--	--	---

2. Казус

Условията на живот на Ерна П.

Ерна П. е на 78 г. Тя живее в малка къща в Захенбах, малко село с 2000 жители, в земеделски район. Съпругът ѝ е починал преди известно време. Ерна П. е била дълги години домакиня и се е грижила основно за образованието на двамата си сина. По-късно, когато децата пораснали и отишли да следват в университета, тя намерила работа на половин работен ден като асистент в текстилната промишленост.

Нейните двама сина са се преселили на места, на които са намерили работа. Те живеят в големи градове на стотици километри от Захенбах. И двамата ѝ синове са много заети и много често ходат в командировки. По-големият ѝ син е женен и има две деца. Другият ѝ син живее с партньора си в общ апартамент. Г-жа П. е най-малката от 5 братя и сестри. Нейните братя и сестри, както и техните партньори в живота, са починали. Племенниците ѝ живеят на 400 км от нейното село.

Преди две години някои от приятелите на г-жа П. се преместиха да живеят в подходяща за живот на възрастни хора среда в най-близкия голям град отдалечен на 35 км. За г-жа П. това не беше алтернатива. Тя иска да прекара остатъка от живота си в собствения си дом. Тя се радва на редките срещи на кафе с останалите в населеното място приятели и познати. За съжаление тези контакти стават с времето все по-редки. Една от причините е, че някои от тях са починали, а другата, че Ерна не обича да излиза навън, когато времето е лошо. Ерна П. е чула, че Захенбах бил свързан преди два месеца с Интернет с оптичен кабел, но не е разбрала за какво точно става дума.

Съседната къща била съборена неотдавна.

Културните оферти в Захенбах се ограничават до коледна вечеря, организирана от католическата енория и кафееното парти, организирано от сдружението на пенсионерите на всеки три месеца. Услугата като помощ при пазаруване, поддържане на домакинството, здравни грижи, поправки, ремонт на автомобили и поддържане на градината се предлагат от частници. Ерна П. може да си позволи някоя от тези услуги много рядко. Месечната ѝ пенсия е само 680 евро и стига само за най-необходимото. В края на краищата Ерна П. не трябва да плащат наем, но покачването на разходите за отопление и такси за изхвърляне на отпадъци са достатъчно скъпи, за да предизвикат известна загриженост. Тъй като тя не е вписана в списъците на социални грижи, тя не получава допълнителна финансова помощ от фонда за здравно осигуряване / грижи и няма и субсидии за използването на услуги за поддръжка на домакинството.

Малката ѝ къща има градина, но работата по нея започва да става непосилна за Ерна. Тя се използва помощта на непознати за поправяне на оградата, подрязване на дърветата и косене на тревата. 5-те стъпки към входната врата ѝ причиняват повече проблеми, така че тя напуска къщата все по-рядко и едва ли може да чуе звънеца на предната врата. Ерна П. не знае дали това се дължи на недостатъчно

силния звънец или поради влошаващия се слух. Изкачването на стълбите във вътрешността на къщата ѝ отнема все повече време. Поради това тя все по-често спи в хола. Няколко крушки (например, в коридора и една на стълбището) са счупени. Ерна П. пада два пъти в къщата си (веднъж от стола, когато иска да вземе стария уред за гофрети от шкафа и веднъж, когато се спъва в малкия стол между стълбището и коридора). Ето защо тя не смее да смени счупените крушки, тъй като ще трябва да се качи на стол.

Ерна П. има аналогов телефон и стар телевизор. При последното си идване единият от синовете ѝ оставя стария си смартфон и ѝ казва да му се обаждат в случай, че има нужда. Тя прави един опит, но синът ѝ не отговаря, а вместо него се обаждат секретарката на местен политик. От тогава телефонът дори не може да се включи вече.

Захарен диабет и придружаващо го високо кръвно налягане повлиява зле на здравословното състояние на Ерна П. И двете заболявания трябва да бъдат постоянно наблюдавани. Г-жа Р. страда от сериозни колебания на кръвната захар. От време на време тя страда от внезапна хипогликемия, която може доведе бързо до животозастрашаваща ситуация. Стойностите на високо кръвно налягане причиняват дискомфорт на Ерна. Трудността тук е, че личния лекар (общопрактикуващ лекар) идва само веднъж в месеца за домашно посещение, тъй като на практика всъщност се намира в близкия по-голям град на 35 км. Така Ерна П. става все по-неподвижна, а общественият транспорт рядко предлага добри възможности за мобилност, г-жа П. не може да ходи при личния си лекар по-често. Поради това тя е силно зависима от месечните посещения у дома. Тя се поддържа от услугата домашен патронаж, като се правят два пъти седмично измервания на кръвната захар и кръвното налягане. Тези услуги се заплащат от здравната застраховка. Лекарства на кръвната захар и кръвното налягане могат да бъдат поръчани чрез услугата грижа за пациента.

Последният път, когато Ерна П. отива до града, е пътувала с автобус. За съжаление се изгубила в големия град и изпуснала последния автобус за къщи. Трябвало е да вземе такси, което е било много скъпа за нея услуга. Ерна П. има желание да посещава от време на време концертите на църковния хор в съседното село – преди всичко, защото тя самата е пяла в него, като е била по-млада, но транспортните връзки са толкова лоши, че за да посети такъв концерт ще са ѝ необходими 7 часа.

В Захенбах, на съседния ъгъл, има само един малък магазин за ежедневно необходимите ѝ неща. Цените на продуктите са по-високи от тези в големите магазини, а предлаганите стоки не са разнообразни. Малкият магазин предлага от време на време безплатна услуга за доставка на закупената стока. Г-жа П. се възползва от тази възможност, за да си купи пресни продукти и свежи съставки за готвене. Готвенето все още е нейна страст, въпреки, че не може да си позволи да направи приятелски събирания в дома си, а готви само за себе си.