

## **НАРЕДБА № 33 от 09.01.2012 г. за придобиване на квалификация по професията „Офис мениджър“**

Обн. - ДВ, бр. 15 от 21.02.2012 г., в сила от 21.02.2012 г.

Издадена от министъра на образованието, младежта и науката

### **Раздел I**

#### **Общи положения**

**Чл. 1.** С тази наредба се определя Държавното образователно изискване (ДОИ) за придобиването на квалификация по професията 346010 „Офис мениджър“ от област на образование „Стопанско управление и администрация“ и професионално направление 346 „Секретарски и административни офис дейности“ съгласно Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл. 6, ал. 1 от Закона за професионалното образование и обучение.

**Чл. 2.** Държавното образователно изискване за придобиването на квалификация по професията 346010 „Офис мениджър“ съгласно приложението към тази наредба определя изискванията за придобиването на трета степен на професионална квалификация за специалността 346101 „Бизнес администрация“.

**Чл. 3.** Въз основа на ДОИ по чл. 1 и рамковата програма по чл. 10, ал. 3, т. 3 от Закона за професионалното образование и обучение се разработват учебен план и учебни програми за обучението по специалността по чл. 2.

### **Раздел II**

#### **Съдържание на Държавното образователно изискване**

**Чл. 4.** (1) С ДОИ по чл. 1 се определят професионалните компетенции в края на обучението по професията, които гарантират на обучаемия възможност за упражняване на професията 346010 „Офис мениджър“.

(2) Държавното образователно изискване за придобиването на квалификация по професията „Офис мениджър“ определя общата, отрасловата и специфичната задължителна професионална подготовка за професията, както и задължителната чуждоезикова подготовка по професията и избираемата подготовка.

(3) Съдържанието на всеки вид задължителна професионална подготовка по ал. 2 включва:

1. необходимите професионални компетенции (знания, умения и професионално-личностни качества);

2. тематичните области, от които се формира съдържанието на учебните предмети/модули.

**Чл. 5.** С ДОИ по чл. 1 се определят и входящото минимално образователно равнище, описанието на професията, целите на обучението, резултатите от ученето, изискванията към материалната база и изискванията към обучаващите.

#### **Преходни и заключителни разпоредби**

**§ 1.** Учебните планове и учебните програми за обучение по професията, действащи към влизане в сила на тази наредба, се прилагат до разработване и утвърждаване на учебните планове по чл. 3.

**§ 2.** Тази наредба се издава на основание чл. 17, т. 3 във връзка с чл. 16, т. 7 от Закона за народната просвета и отменя Наредба № 27 от 2003 г. за придобиване на квалификация по професията „Офис мениджър“ (ДВ, бр. 12 от 2004 г.).

**§ 3.** Наредбата влиза в сила от деня на обнародването ѝ в „Държавен вестник“.

Министър: Сергей Игнатов

**Приложение към чл. 2**  
**Държавно образователно изискване за придобиване на квалификация**  
**по професията „Офис мениджър“**

Професионално направление:		
346	Секретарски и административни офис дейности	
Наименование на професията:		
346010	Офис мениджър	
Специалност:		Степен на професионална квалификация
3460101	Бизнес администрация	Трета

1. Входни характеристики

1.1. Изисквания за входящо минимално образователно равнище за ученици и за лица, навършили 16 години

За придобиване на трета степен на професионална квалификация по професията „Офис мениджър“ от Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл. 6, ал. 1 ЗПОО (утвърден от министъра на образованието, младежта и науката със Заповед № РД-09-413 от 12.05.2003 г., изм. и доп. със Заповед № РД-09-04 от 08.01.2004 г., Заповед № РД-09-34 от 22.01.2004 г., Заповед № РД-09-255 от 09.04.2004 г., Заповед № РД-09-274 от 18.02.2005 г., Заповед № РД-09-1690 от 29.09.2006 г., Заповед № РД-09-828 от 29.06.2007 г., Заповед № РД-09-1891 от 30.11.2007 г., Заповед № РД-09-298 от 19.02.2009 г., Заповед № РД-09-1803 от 29.10.2009 г., Заповед № РД-09-621 от 18.05.2010 г., Заповед № РД-09-1728 от 01.12.2010 г., Заповед № РД-09-748 от 13.06.2011 г. и Заповед № РД-09-1805 от 09.12.2011 г.) входящото минимално образователно равнище за ученици е завършен седми клас или завършено основно образование.

За придобиване на трета степен на професионална квалификация по професията „Офис мениджър“ входящото минимално образователно равнище за лица, навършили 16 години, е завършено основно образование.

1.2. Изисквания за входящо квалификационно равнище или професионален опит

За обучение по професията „Офис мениджър“ с придобиване на трета степен на професионална квалификация не се изисква предишна професионална квалификация или професионален опит по други сродни професии.

Ако за обучение по професията „Офис мениджър“ с придобиване на трета степен на професионална квалификация кандидатстват лица, завършили обучение за придобиване на професионална квалификация по професията „Офис секретар“ с придобиване на втора степен на професионална квалификация или „Деловодител“ с придобиване на първа степен на професионална квалификация, обучението им се зачита и се организира надграждащо обучение. Съдържанието на това обучение се определя след сравнение на компетенциите и резултатите от ученето, описани в държавните образователни изисквания (ДОИ) за придобиване на квалификация по съответните професии.

2. Описание на професията

2.1. Трудови дейности, отговорности, личностни качества, особености на условията на труд, оборудване и инструменти, изисквания за упражняване на професията, определени в законови и подзаконови актове (здравословно състояние, правоспособност и др.)

Офис мениджърът извършва трудовата си дейност в предприятие или организация във всички сфери на стопанството, като спазва всички законови и нормативни актове, касаещи конкретната дейност.

Офис мениджърът обработва информационните потоци, координира и осигурява безпроблемно протичане на деловата дейност на звената в предприятието или офиса. Той координира бизнес кореспонденцията на ръководителя и организацията (писма, факс-совета, електронна поща и други документи), като спазва приетите стандарти; предава и получава информация по факс и интернет; прави копия; поддържа деловодство в изряден и удобен за употреба вид и води архив.

Офис мениджърът планира и организира своята дейност в съответствие с план-графика, проявява инициативност за подобряване организацията и ефективността на работата в офиса. Своевременно отговаря на телефонните обаждания, дава точна и изчерпателна информация по поставените въпроси или насочва разговора към съответния отдел или специалист.

Офис мениджърът регистрира телефонните обаждания. В случай че прекият ръководител или търсеният служител отсъства, записва: дата, име, предмет на обаждането, за кого е и телефон за обратна връзка. Той организира работни срещи с клиенти, представители на технически служби, държавна администрация, контролни органи и други лица във връзка с дейността на предприятието, като спазва деловия тон на общуване. Той участва в набирането на информация от страната и чужбина за областта, в която работи фирмата, и запознава с нея другите служители по предварително зададени указания. Подпомага дейностите по провеждане на рекламни кампании, панаири, изложения и др., свързани с представянето на предприятието. Организира командировки, семинари, посещения на предприятия на представители на предприятието и гости от страната и чужбина.

Офис мениджърът следи за техническата изправност на офис оборудването, организира и контролира аварийните ремонти и изготвя график за планови ремонти. Той координира дейностите по осигуряване на канцеларски и други материали за звената в предприятието. Той координира дейностите, свързани с подбора и назначаването на персонал в администрацията и други звена на предприятието. Организира и контролира провеждането на първоначален и периодичен инструктаж на работниците и служителите. Определя потребностите от обучение, квалификация и преквалификация на персонала и организира това обучение. Наблюдава работата на работниците и служителите и прави предложения за наказания и награди.

Офис мениджърът носи отговорност за офис организацията, координацията, кореспонденцията и телефонното обслужване на дейността на предприятието. Отговаря за качествено и в срок изпълнение на поставените задачи, за опазване на поверителна фирмена информация и за спазване на технологичната дисциплина и вътрешния ред. Той отговаря за средства и предмети на труда и носи финансова отговорност за зачислената електронноизчислителна техника и други материални средства в съответствие с българското законодателство. Когато работи с технически средства, той спазва инструкциите и носи отговорност за безопасно обслужване и предотвратяване на аварии и инциденти.

Работното време на офис мениджъра е с нормална продължителност в съответствие с Кодекса на труда.

При изпълнение на дейностите е много важно офис мениджърът да притежава добри комуникативни умения за водене на преговори, способности за работа в екип и толерантност при работа с клиентите и персонала на предприятието, да проявява предприемачески умения. Той трябва да умее да убеждава, да проявява коректност, да не предизвиква конфликти, да има добра организация и умения за вземане на бързи и адекватни решения, да проявява наблюдателност, прецизност и отговорност, да спазва етичните норми.

## 2.2. Възможности за продължаване на професионалното обучение

Придобилите трета степен на професионална квалификация по професията „Офис мениджър“ могат да се обучават за придобиване на квалификация по професии от

професионалното направление „Администрация и управление“, като обучението по общата задължителна професионална подготовка - единна за всички професионални направления, и отрасловата задължителна професионална подготовка по професионално направление „Секретарски и административни офис дейности“ се зачита.

Лицата, придобили професионална квалификация по професията „Офис мениджър“, имат възможности за повишаване на квалификацията си в курсове и семинари, организирани от професионални гимназии, центрове за професионално обучение, браншови или професионални организации и др.

2.3. Възможности за професионална реализация съгласно Националната класификация на професиите и длъжностите (НКПД - 2011), утвърдена със Заповед № РД-01-931 от 27.12.2010 г. на министъра на труда и социалната политика, изм. и доп. със заповеди № РД-01-204 от 28.02.2011 г., РД-01-426 от 30.05.2011 г. и РД-01-529 от 30.06.2011 г.

Придобилите трета степен на професионална квалификация по професията „Офис мениджър“ могат да постъпват на работа на длъжности (професии), включени в единични групи 3343 Административни и изпълнителни секретари, 4120 Секретари с общи функции, 3359 Приложни специалисти в държавната администрация, н.д., както и други подобни, допълнени при актуализиране на НКПД.

### 3. Цели на обучението

3.1. Цели на обучението по общата задължителна професионална подготовка - единна за всички професионални направления

След завършване на обучението по професията обучаваният трябва да:

- познава правилата за здравословни и безопасни условия на труд;
- търси правата и спазва задълженията си като участник в трудовия процес съгласно Кодекса на труда, разбира договорните отношения между работодател и работник;
- характеризира основните икономически понятия;
- знае правните норми, регламентиращи фирмената дейност;
- разбира своята роля в дейността на дружеството, съзнава необходимостта от повишаване на квалификацията си;
- провежда ефективна комуникация и поддържа делови отношения;
- умее да общува и прилага етични норми на поведение;
- работи в екип;
- намира информация с помощта на компютър, използва програми за текстообработване, електронни таблици и презентации;
- използва информационни материали и осъществява комуникация на чужд език.

3.2. Цели на обучението по отрасловата задължителна професионална подготовка, единна за всички професии от професионално направление „Секретарски и административни офис дейности“

След завършване на обучението по професията обучаваният трябва да:

- познава нормативните документи, свързани с изпълняваните административни дейности;
- познава административните процедури в офиса;
- познава фирмената организация, йерархията и длъжностните характеристики на служителите;
- умее да изпълнява административните дейности, свързани с деловодство и архиви;
- познава процедури и правила за набиране на персонал в предприятието;
- притежава знания и умения за планиране и отчетност; за създаване на работни приоритети;

- умее да разпределя работата към помощния офис персонал и да осигурява помощ и контрол на същия;
- работи с офис техника - компютър, телефон, факс, скенер, копирна машина, уред за унищожаване на документи, мултимедия;
- притежава знания и умения за работа с отчетна документация, свързана с изпълняваните административни дейности.

### 3.3. Цели на обучението по специфичната за професията „Офис мениджър“ задължителна професионална подготовка

След завършване на обучението по професията обучаваният трябва да:

- познава изискванията и правилата за организацията и провеждането на бизнес срещи и работни мероприятия;
- води календарен план-график на мероприятията;
- познава структурите на държавната и общинската администрация и правомощията им;
- притежава умения за водене на писмена бизнес кореспонденция;
- води картотеки и архивира документация на хартиен и магнитен носител със специализиран програмен продукт;
- познава правилата на бизнес протокола при посрещане и изпращане на гости и посетители и клиенти;
- организира семинари, обучения и др.;
- подготвя и урежда пътувания във и извън страната;
- контролира техническата изправност на офис оборудването и наличието на консумативи за представителни и канцеларски цели;
- изготвя справки, отчети и други документи, свързани с изпълняваните дейности.

### 4. Резултати от ученето

Компетенции	Резултати от ученето Обучаваният трябва да:
<b>Общи за професията „Офис мениджър“</b>	
<i>Участие в дейността на предприятието при спазване на правилата за безопасни условия на труд и трудовоправните норми</i>	
1. Спазва правилата за здравословни и безопасни условия на труд и опазва околната среда при изпълнение на служебните си задължения	1.1. Прилага инструкциите за здравословни и безопасни условия на труд 1.2. Обслужва правилно и безопасно технологичното оборудване и офис техниката 1.3. Поддържа лична хигиена и хигиена на работното място и технологичното оборудване в съответствие със санитарно-хигиенните изисквания 1.4. Организира дейностите по хигиена в предприятието в съответствие със санитарно-хигиенните изисквания 1.5. Прилага правилата за пожарна и аварийна безопасност 1.6. Организира дейностите по провеждане на първоначален и периодичен инструктаж на работниците и служителите в предприятието 1.7. Не замърсява с работата си околната среда 1.8. Разпознава рискови ситуации и може да предприеме необходимите действия за опазване на персонала и имуществото на предприятието 1.9. Оказва долекарска помощ
2. Прилага икономически	2.1. Характеризира основните икономически понятия

Компетенции	Резултати от ученето Обучаваният трябва да:
знания и трудовоправни норми в областта на професията	2.2. Описва структурата, организацията и йерархията в предприятието 2.3. Изброява правата и задълженията по длъжностни характеристики на персонала в предприятието 2.4. Посочва изискванията на Кодекса на труда във връзка с договорните отношения между работодател и работник 2.5. Съставя документи, свързани с трудовоправните отношения 2.6. Прилага нормативните изисквания за водене на личните досиета на персонала 2.7. Контролира персонала при изпълнение на поставените задачи 2.8. Организира дейностите при подбор на персонал
<b>Специфични за професията 3460101 „Бизнес администрация“</b>	
<i>Осъществяване на бизнес комуникации</i>	
3. Води бизнес кореспонденцията на прекия ръководител и организира комуникацията във и извън офиса	3.1. Описва предназначението на основните офис консумативи, материали и помощен инвентар 3.2. Посочва предназначението на отделните съоръжения от офис техниката 3.3. Спазва правилата за извършване на писмена делова кореспонденция съобразно правилника за вътрешния ред на организацията и етичните норми 3.4. Съгласува писмената делова кореспонденция с прекия ръководител и/или други колеги 3.5. Предава и получава информация по факс и интернет 3.6. Осигурява необходимия брой копия на документи, писма и др. 3.7. Поддържа деловодство в изряден и удобен за ползване вид 3.8. Обработва, сортира, класира, систематизира и архивира работна документация в съответствие с нормативните изисквания
4. Обработва информационните потоци, координира и осигурява безпроблемно протичане на деловата дейност на прекия ръководител и офиса	4.1. Оформя като текст инструкции, зададени от прекия ръководител или други колеги 4.2. Регистрира телефонни обаждания – лице, дата, час, кратко съобщение, телефон за обратна връзка и друга информация 4.3. Информира точно и изчерпателно по поставени въпроси 4.4. Насочва разговори към съответния отдел или специалист 4.5. Спазва етичните норми за комуникация и делово общуване 4.6. Създава база с данни за лица и предприятия: доставчици, клиенти, контрагенти, ремонтни организации, застрахователи, спешни телефонни номера, телефонни справки, административни служби, финансови

Компетенции	Резултати от ученето Обучаваният трябва да:
	институции и др., свързани с дейността на предприятието 4.7. Формулира проблеми и въпроси и прави отчет за извършената работа
<i>Организиране дейността на отделните структурни звена в предприятието</i>	
5. Организира и ръководи административната дейност на предприятието	5.1. Прилага разпоредбите на правилника за вътрешния ред на предприятието 5.2. Участва в изготвяне на длъжностни характеристики на персонала 5.3. Анализира необходимостта и подготвя предложения за назначаване на нови работници и повишаване квалификацията на персонала 5.4. Подпомага въвеждането на новоназначените работници 5.5. Организира връзките и анализира ефективността на дейността на отделите в предприятието 5.6. Контролира спазването на процедурите, по които се осъществява документооборотът в предприятието 5.7. Разпределя задачите, свързани с поддръжката на технологичното и офис оборудване 5.8. Спазва изискванията за провеждане на вътрешноконтролната дейност на предприятието 5.9. Осъществява маркетингови наблюдения на информацията за клиенти, доставчици, конкуренти и др. 5.10. Разработва краткосрочни планове за административната дейност на предприятието 5.11. Оценява качеството на извършената работа в съответствие с дадените му правомощия
6. Планира и осъществява срещи и мероприятия по предварително разработен календарен план-график	6.1. Разработва план-график по предварително зададени указания от прекия ръководител 6.2. Разпространява своевременно информация за предстоящи срещи и мероприятия до участниците в тях 6.3. Осигурява за всички участници необходимите материали и консумативи за планираните срещи и мероприятия 6.4. Обобщава и систематизира информацията от проведените срещи и мероприятия 6.5. Архивира документацията от проведени срещи/мероприятия 6.6. Прилага правилата на бизнес протокола за посрещане и обслужване на гости, посетители и клиенти 6.7. Посреща, настанява и обслужва гостите/участниците в работните срещи и мероприятия 6.8. Спазва етични норми на комуникация при срещи и мероприятия 6.9. Осъществява комуникация на чужд език при необходимост 6.10. Организира командировки, семинари, пътувания и посещения на работници и служители и гости на предприятието в страната и чужбина

Компетенции	Резултати от ученето Обучаваният трябва да:
	6.11. Отчита направените разходи съгласно нормативните изисквания на счетоводните документи
7. Подготвя информация по организационно-административни въпроси	7.1. Периодично подготвя в систематизиран вид информация, свързана с предмета на дейност на предприятието 7.2. Разработва предложения, насочени към подобряване на организационно-административните дейности 7.3. Осигурява необходимата информация на ръководството на предприятието за вземане на управленски решения 7.4. Анализира организационно-административната структура, функции и задачи на предприятието 7.5. Проверява и контролира качеството на изпълнение на служебните задължения на персонала в съответствие с дадените му правомощия 7.6. Сигнализира за констатирани пропуски и грешки при изпълнение на служебните задължения 7.7. Съдейства на ръководството за отстраняване на пропуски и грешки при изпълнение на служебните задължения 7.8. Изготвя периодичен отчет на извършената работа 7.9. Изготвя справки и отчети относно състоянието и движението на бизнес кореспонденцията
<i>Работа с информационни и комуникационни средства и офис техника</i>	
8. Изпълнява дейности с помощта на информационни и комуникационни технически средства	8.1. Използва по предназначение офис оборудване – компютър, факс, телефон, скенер, интернет, електронна поща 8.2. Прилага правилата за осъществяване на делова комуникация 8.3. Прилага основните правила за работа с компютър и използване на програмни продукти за текстообработка, електронни таблици и база данни 8.4. Използва специализиран програмен продукт за отразяване на входяща и изходяща бизнес кореспонденция

## 5. Изисквания към материалната база

### 5.1. Учебен кабинет

Основно оборудване на учебния кабинет за обучение по теория: работно място на всеки обучаван (работна маса и стол), работно място на обучаващия (работна маса и стол), компютър, интернет, учебна дъска, шкафове, гладка свободна стена за окачване на табла, платно за прожектиране, други средства за обучение и дидактическа техника.

Основно оборудване на учебния кабинет за обучение по практика: работно място на всеки обучаван (работна маса и стол) с компютър с подходящи програмни продукти за текстообработка, електронни таблици, база данни, програмен продукт за делова кореспонденция, интернет; учебна дъска; шкафове; гладка свободна стена за окачване на табла; платно за прожектиране; принтер; скенер; мултимедия; телефон; факс; работно място на обучаващия (работна маса и стол).

Учебни пособия за обучение по теория и практика: демонстрационни макети и модели; онагледяващи табла; учебни видеофилми; програмни продукти, демонстрационни модели, първични счетоводни документи и отчетни форми, които се използват в стопанската практика, и др.

#### 5.2. Специализирана учебна база

Специализираният кабинет е учебен кабинет, който е оборудван с необходимите офис обзавеждане и офис техника. В него трябва да има един принтер, скенер, мултимедия, телефон, факс, устройство за разпознаване на фалшиви банкноти и за всеки обучаван работно място с компютър, интернет, изчислителна техника, подходящи програмни продукти за текстообработка, електронни таблици, база данни, деловодна програма и подходящи видеофилми. Трябва да бъдат осигурени необходимите количества образци от първични счетоводни документи и отчетни форми, които се използват в стопанската практика.

#### 6. Изисквания към обучаващите

Обучаващите по теория и практика трябва да притежават образователно-квалификационна степен „бакалавър“ или „магистър“ по специалност от област „Социални, стопански и правни науки“, професионално направление „Икономика“.

Препоръчително е на всеки три години обучаващите да преминават курс за усъвършенстване на професионалната квалификация.