

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



Quali Pro ———
————— *Second Hand*

Европейски Good-Practice-Доклад

Проучване на възможни
квалификационни нужди, подходи и стратегии
в сектора за търговия втора употреба в Европа

Хайке Аролд, Клаудиа Коринг, Др. Ларс Винделбанд

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

Този проект е осъществен с финансовата подкрепа
на Европейската комисия

Съдържание

1	ВЪВЕДЕНИЕ	6
2	ПЪРВИЧНО ОБУЧЕНИЕ КАКТО И ОБУЧИТЕЛНИ И КВАЛИФИКАЦИОННИ СТРУКТУРИ В СЕКТОРА	7
2.1	Всички общи квалификационни подходи, стратегии и концепции в Европа	8
2.1.1	Критерии за квалификационни подходи в сектора за търговия на стоки втора употреба	8
2.1.2	Обхващащи предприемаческата сфера нови квалификационни подходи в европейския сектор за търговия втора употреба	9
2.2	Корпоративни квалификационни подходи, стратегии и концепции	12
2.2.1	Вид, местоположение и съдържание на квалификационните програми	12
2.2.2	Мотивация за и организация на квалификационните програми	14
3	РАБОТНИ ПРОЦЕСИ И ЗАДАЧИ В ЕВРОПЕЙСКИЯ СЕКТОР ЗА ТЪРГОВИЯ ВТОРА УПОТРЕБА	16
3.1	Основни работни процеси и задачи в бизнес областта „мебели“	18
3.2	Основни работни процеси и задачи в бизнес областта „книги и CDта“	21
3.3	Основни работни процеси и задачи в бизнес областта „електрически и електронни устройства“	23
3.4	Основни работни процеси и задачи в бизнес областта „текстилни продукти“	24
3.5	Общи за бизнес областите работни процеси и задачи	26
3.6	Специфични за отделната бизнес област работни процеси и задачи	28
4	ПОСЛЕДСТВИЯ ЗА КВАЛИФИКАЦИЯТА В СЕКТОРА ЗА ТЪРГОВИЯ СЪС СТОКИ ВТОРА УПОТРЕБА	30
4.1	Създаването на специфична за сектора квалификация.....	30
4.2	Възможни последици за сектора при въвеждането и развитието на специфична за сектора квалификация	32
5	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	34

СПИСЪК НА СХЕМИТЕ

Схема 1: Преглед на работните процеси в бизнес областта „мебели” в сектора за търговия втора употреба.....	20
Схема 2: Преглед на работните процеси в бизнес областта „книги и CDта” в сектора за търговия втора употреба.....	22
Схема 3: Преглед на работните процеси в бизнес областта „електрически и електронни устройства” в сектора за търговия втора употреба.....	24
Схема 4: Преглед на работните процеси в бизнес областта „текстилни продукти” в сектора за търговия втора употреба.....	25
Схема 5: Преглед на работните процеси и задачи, идентифицирани на базата на проведени изследвания на случаи в сектора за търговия втора употреба.....	27
Схема 6: Преглед на съдържанието и изграждането на специфична за сектора квалификация.....	31

Настоящият доклад е подготвен от Института по Технология и Образование (IT+B) към Университета в Бремен.

Автори на доклада: Хайке Аролд, Клаудиа Коринг

Докладът беше подготвен заедно с партньорите ни от Leonardo da Vinci-Project “QualiProSecondHand”, върху резултатите на чиито национални проучвания и анализи той се базира:

- | | | |
|--|------------------------------|--------------------------------------|
| ▪ die umweltberatung | Vienna
Австрия | Johanna Leutgöb
Angelika Hackel |
| ▪ RREUSE | Brussels
Белгия | Paolo Ferraresi |
| ▪ Jordanka Andreeva - Smoljan | Madan
България | Jordanka Andreeva
Ivanka zur Oven |
| ▪ Tervatulli Ltd | Oulu
Финландия | Annukka Jarva
Saila Lampela |
| ▪ Center RS za poklicno izobraževanje – CPI
(Centre of the Republic
of Словения for VET) | Ljubljana
Словения | Darja Starkl |
| ▪ Coleg Morgannwg | Pontypridd
Великобритания | Tony Hitchins
Mark Gorman |
| ▪ Bundesarbeitsgemeinschaft e.V. (BAG) | Berlin
Германия | Martin Koch |
| ▪ Qualifizierungs- und
Arbeitsförderungsgesellschaft
Dresden mbH (QAD) | Dresden
Германия | Ulrike Markmann
Christiane Buhle |

1 Въведение

Проучването анализа на европейския сектор за търговия втора употреба проведена със средствата на професионално научно изследване в избрани европейски страни (сред тях са Германия, Австрия, Финландия, Белгия, Великобритания, Словения и България) ясно показаха нуждата от специфични за сектора квалификации. Преди всичко, вземайки предвид не само бъдещия растеж на сектора в Европа, който се очаква, а и променящото се обществено отношение спрямо консумацията и околната среда (проучванията показват, че се купуват все повече стоки втора употреба), е необходимо да се засили секторът чрез неговото професионализиране. Що се отнася до професионализацията, тя е първо и най-напред подобро качество както за частният бизнес, така и за външните групи (например клиенти), което играе важна роля в поддържането на сектора за търговия втора употреба и в установяването му като независим сектор. Това беше показано в резултатите от анализите на сектора, проведени на национално ниво както и в изследванията на отделни случаи, проведени в избрани, занимаващи се с търговия на стоки втора употреба бизнес области. Следователно секторът може да се установи в бъдеще в Европа само в бъдещето ако професионализацията на тази индустрия бъде продължена чрез повишаване на качеството в индивидуалните бизнес сфери (например повишаване на качеството на предлаганите стоки, услуги, работните процеси, начина, по който бизнесът се представя и тн.). За да се постигнат сигурни качествени стандарти, които първо и преди всичко трябва да са единни, е необходим добре обучен персонал както на различните нива, така и в различните области в бизнеса. Подобрявайки квалификациите на хората, заети в сектора за търговия втора употреба и имайки предвид, че това трябва да бъде направено, съобразявайки се с неговите особености и европейски ориентиран контекст, прави възможно по-нататъшното стандартизиране на работните процеси и превръщането им в сравними с по-развитите, както и постигането на по-добри работни резултати (например що се отнася до представянето на стоките, продажбите, оборота и представителността на бизнеса).

Целият този проект е дълбоко обвързан с дългосрочната стратегия на Европейския съюз в сферата на съобразеното с околната среда действие и обучение. Затова фокусът на проекта изисква професионализация с оглед на рамковите условия, поставени в през 2005 преработената Лисабонска стратегия за устойчив растеж и работни места. В този контекст искаме да припомним важността за обучението в сектора за търговия втора употреба като напълно интегрирана в стратегическото поле на действие на Европейския съюз в този сектор. В това отношение проектът се опитва да създаде нови концепции за обучение в силно съобразено с околната среда поле на действие, по този начин фокусирайки целта си върху възможността за създаването на нови „зелени“ професии.

Някои първоначални подходи към квалификацията бяха забелязани в държавите партньори от „QualiProSecondHand“ проекта. Такива подходи, които вече съществуват и са осъществени успешно, все пак са много ограничени и се отнасят до индивидуални инициативи (например мрежата в Белгия). Подходите, които бяха анализирани, са общи за бизнес сферата подходи от една страна и вътрешно мрежови стратегии на квалификация от друга страна, които са съобразени с индивидуалните нужди на компаниите (като част от мрежата) с цел тяхното по-нататъшно професионализиране. Така предприятията и мрежите не могат да разкрият подходите в детайл. Те не могат да бъдат пренесени в други мрежи. По тази причина съответните подходи са представени само в основите си в следващия Good-Practice-Доклад. За да посочи необходимостта от специфична за сектора квалификация, втората глава от доклада съдържа главно различни такива компании, които са добри примери за съответната държава партньор. Допълнително са представени настоящото ниво на образованието в сектора за търговия втора употреба и квалификационните подходи, стратегии и концепции (или междуфирмени или вътрешно мрежови) които вече съществуват.

Резултатите от проведените проучвания на отделни случаи осигуряват общ преглед както на изискванията и необходимостта от квалификация, така и на възможни подходи на вътрешнофирмените квалификационни стратегии.

2 Първоначално обучение както и обучителни и квалификационни структури в сектора

Както анализите на сектора на държавите партньори, участващи в проекта показваха, европейският сектор за търговия втора употреба няма нито еднаква обучителна подготовка, нито квалификационна система. Въпреки това проучването подчерта, че индивидуалните страни партньори имат различни квалификационни системи в зависимост от съответните секторни структури, а в допълнение може да бъде показано, че няма единни квалификации, дори и на национално ниво. Квалификационните подходи и/ или модели, които могат да бъдат забелязани в процеса на проучването, са отчасти зависими от съответните фирмени структури на занимаващите се с търговия на стоки втора употреба предприятия и са приспособени към техните индивидуални нужди. Въпреки това някои подходи могат да бъдат забелязани в някои държави партньори, които са организирани около индивидуалните предприятия и са като цяло отворени към всички заети в сектора за търговия втора употреба. Анализът на европейския сектор за търговия със стоки втора употреба разкри, че този многоизмерен сектор с неговия многоброен персонал предлага изобилие от потенциал за развитието и създаването на смислени и приемливи квалификации. На фона на непрекъснатостта и растежа в сектора може да се предположи, че нуждата от повече професионализация налага призива към добра квалификация на хората, ангажирани в този сектор.

Така разделянето на сектора на социални и частни предприятия, многобройните различни видове и структури на компаниите и широкия диапазон от продукти предлага много и разнообразни възможности за назначение в различни работни сфери като снабдяван със стоки, обработване, разпространение, продажби, маркетинг и др. и по този начин голямо разнообразие от квалификации. Развитието и осъществяването на еднакви квалификации са преди всичко видими в области, където същите сфери от задачи и работни процеси могат да бъдат открити въпреки различните корпоративни структури. Това не означава, че не е необходима квалификация навсякъде, където важат донякъде решителни и свързани с компаниите различия. Нуждата от квалификация произлиза не само от желание за по-голяма професионализация, но и от повишаващото се изискване за качество едновременно от клиенти и компании. Така анализът на сектора нябляга върху това, че всички по-големи предприятия и/ или концерни, организирани в мрежи, и предприятия, специализирани с точно определени продукти, придават по-голяма важност на качеството на своите стоки. За да гарантират това качество, много от тези компании имат системи за управление на качеството, включващи квалификацията на назначените както и други форми на качествени подходи.

Фактът, че няма единна и преди всичко общеевропейска официално приета квалификация или обучителна подготовка, достъпна за сектора за търговия втора употреба, не може да бъде оправдан само с хетерогенното положение на сектора в отделните страни. Различните работни сфери в сектора често нямат контакти със специалните сфери от други сектори, където се осъществява обучителната подготовка. Въпреки това има няколко специални изисквания, свързани със сектора за търговия на стоки втора употреба. Заради принадлежността на сектора към търговския сектор има много връзки с комерсиални професии от гледна точка на необходимостта на способности и умения. Въпреки това подходящите обучителни занимания не разкриват каквато и да е специализация за сферата на използваните стоки. Немският рамков учебен план на обучение за професията на продавач, т.е. търговец на дребно, например не включва специфичните за сектора проблеми на търговията с

употребявани стоки. Отделно от чисто работните сфери и процеси, типични за търговията, секторът за търговия с продукти втора употреба обхваща допълнително разнообразие от задачи, които са обичайни за останалите сфери като например занаят (обработване на стоките) или маркетинг. Дори транспортът както и изчисленията за магазина представлява автономна самостоятелна сфера. Различните работни сфери, които могат да бъдат намерени също така и в други сектори, също обхващат няколко специални изисквания, присъстващи само в сектора за търговия втора употреба. Самият факт, че секторът се занимава с използвани стоки вместо с нови изисква различни и специални умения от назначаваните, работещи в различни сфери на тази професия. Тук следват квалификационните подходи, открити в рамките на анализа, както и квалификационните концепции, които ще бъдат развити в бъдеще.

Следващата глава дава преглед на вече съществуващите и открити квалификационни подходи. Все пак трябва да се подчертае, че само някои Best-Practice подходи могат да бъдат открити от партньорите в техните страни. Някои предприятия не са позволили по-нататъшен поглед върху техните вътрешно фирмени квалификационни системи. Въпреки всичко съставената информация може да допринесе за запълването на цялостната представа за структурата на сектора. Тя също така формира добра основа за бъдещото и необходимо развитие на единни квалификационни курсове в европейския сектор за търговия втора употреба с цел по-нататъшното повишаване на професионализацията и подобряване на качеството.

2.1 Всички общи квалификационни подходи, стратегии и концепции в Европа

2.1.1 Критерии за квалификационни подходи в сектора за търговия на стоки втора употреба

Докато някои европейски страни очевидно нямат достатъчно квалификация или индивидуални подходи за развитие в сектора за търговия на стоки втора употреба (например Словения), други страни са развили многообразие от различни стратегии, често силно обвързани с отделната компания. Съществуването и качеството на квалификационните подходи, прилагани от търгуващите със стоки втора употреба предприятия, зависят от многообразието на различните критерии. Изглежда подходящо да се диференцират частните и социални предприятия, тъй като те преследват различни бизнес цели. Частните предприятия се стремят към правенето на оборот и изгодни печалби, докато философията на социалните предприятия се концентрира върху социалните аспекти. Съобразно специфичната ориентация и различните бизнес философии, различните изисквания и квалификация за назначените и възможно съществуващата нужда от квалификация играе решителна роля във вземането на решенията относно как една компания квалифицира своите назначени. Това още произлиза от факта, че наличните зачатъчни опити за квалификация са индивидуално ориентирани към различните нужди на различните видове предприятия. Така те са главно ориентирани към нуждите и провеждани спрямо специфичността на компанията. Друг критерий с влияние върху решението за даден квалификационен подход в компанията са квалификационните възможности като такива. След определянето на възможна нужда от квалификация, компаниите трябва да решат кой може да бъде квалифициран, каква да бъде целта на такива предприети действия и на кое съдържание трябва да придадат тежест индивидуалните квалификационни предприети действия (т.е. кой вид квалификация ще има смисъл). Освен това квалификационните подходи са много силно зависими от квалифициращия се фирмен състав и неговите корпоративни задачи.

Поради многобройните изисквания към назначените в частни предприятия, следващи от многообразието на видовете компании, както и от многобройните различни специализации със стоки, има – ако някакви – много различни квалификационни

подходи. Нуждите от квалификация в сектора са много различни на фона на факта, че възможността за работа в сектора за търговия на стоки втора употреба е отворена за всички хора (без значение от техните професионални предпоставки). Следователно могат да бъдат намерени много образователни нива в сектора. Това също така се отразява в различните квалификационни подходи. Проведените разговори с експерти в сектора и с образователни институции подчертаха, че повечето от страните, участващи в проекта, нямат специализирани и преди всичко външни обучителни курсове за частни предприятия в сектора за търговия на стоки втора употреба (с малко изключения в Белгия, Германия и Австрия, виж Глава 2.1.2).

В сравнение с частните предприятия (с изключение на по-големите предприятия като например белгийските франчайзери), съществуват и други аспекти освен вече споменатите критерии, които се отнасят до социалните предприятия и техните решения за определени квалификационни стратегии относно социални предприятия и тяхното решение за определени квалификационни стратегии. Това резултира в задоволяването на съвсем различни нужди от квалификация с подходящи квалификационни подходи. Освен това беше показано, че най-ниското ниво на назначение (това на временно назначените хора) е различно разглеждано в отделните предприятия. От друга страна решението за определена квалификационна стратегия зависи от образователното ниво, съществуващите способности и умения и социалното минало, както и от продължителността на работа в компанията и/ или субсидирането на работните места.

Като цяло може да се приеме, че видът на квалификацията зависи едновременно от многообразието на вътрефирмените критерии от гледна точка на структура, организация и съдържание и от външни влияния. Точно затова еднакви квалификационни структури досега не съществуват в частните и социалните предприятия. Но и липсата на законови рамкови условия и качествени стандарти допринася за факта, че няма почти никакви квалификационни подходи и преди всичко никакви еднакви подходи.

2.1.2 Обхващащи предприятиятната сфера нови квалификационни подходи в европейския сектор за търговия втора употреба

Както вече показахме в Глава 2.2.1, в момента европейският сектор за търговия на стоки втора употреба няма нито еднаква специфична за сектора квалификация, нито обучителна професия или признат професионален профил. Въпреки това могат да бъдат забелязани междуфирмени квалификационни подходи в рамките на анализа на националния сектор в малка част от държавите партньори (като Германия, Австрия и Белгия). Тези подходи бяха ориентирани не само към специалните особености и нужди на отделно предприятие. Те или бяха развити и тествани в рамките на проекти или се появиха като следствие от нуждата на няколко предприятия, действащи в мрежа. Подходите за квалификационни стратегии и/ или концепции, споменати по-долу, са квалификации, ориентирани не само към компании, но и към междуфирмените отношения. Така опитните резултати, извлечени по време на развитието и тестването на съответните квалификационни концепции, могат да бъдат пренесени в проекта QualiProSecondHand. Освен това те допринасят и за по-нататъшното развитие към единна квалификация в европейския сектор за търговия на стоки втора употреба.

В Германия квалификационна концепция за пазара на употребявани продукти беше разработена в рамките на програмата EQUAL и партньорството за развитие "Second Chance" чрез частичния проект "Second Chance Brücke". Концепцията беше разработена и тествана главно в частни предприятия. В близко сътрудничество с "Second-Hand vernetzt e.V." (асоциация за подкрепата на търговията с продукти втора употреба) в немския регион Nordrhein-Westfalen беше направен опит да се разработи, проведе и завърши модулна квалификация, озаглавена "Обучителна подготовка за

асистенти по продажбите в сектора за търговия със стоки втора употреба”. Съобразно с целите на програмата EQUAL, разработените специфични за сектора квалификации бяха целево насочени към интеграцията на хора в неравностойно положение на работния пазар. Развитият тренировъчен курс обхващаше седем модула и общо 96 обучителни часа. В рамките на обучителната подготовка бяха включени специфични за бранша специализирано знание и методи за професионалната рефлексия на всекидневната работа. Подробното съдържание на модулите включва както следва:

- Модул „Подготовка за кандидатстване за работа“ (времетраене: 8 обучителни часа). Анализира се собственото положение и се съставя профил на индивидуалните умения и недостатъци. Ако е необходимо се изработва предложение за консултация. Освен това се обясняват изискванията в сферата на продажбите.
- Модул „Индивидуална външност“ (времетраене: 16 обучителни часа) с фокус върху реторичните, отнасящите се до облеклото и комуникационните умения и справянето с конфликти.
- Модул „Практика в продажбите/ търговски познания I“ (времетраене: 20 обучителни часа) с фокус върху обучителната подготовка в познанията за продажбите и търговията с текстилни продукти и облекло.
- Модул „Търговско знание II“ (времетраене: 8 обучителни часа) с фокус върху мебели, дървесина, стоки за домакинството, книги и продукти от битпазара.
- Модул „Телефонна подготовка/ Офис организация“ (времетраене: 8 обучителни часа) с фокус върху правилното провеждане на телефонни разговори и отношение към клиенти, работните процеси по снабдяване и продажби.
- Модул „EDP“ (времетраене: 28 обучителни часа) с фокус върху информацията и комуникацията. След положен изпит, преминалия тази обучителна подготовка получава сертификат съобразно с ECDL.
- Модул „Подготовка за кандидатстване за работа II“ (времетраене: 8 обучителни часа) с фокус върху оценяването на квалификацията. Модулът също обхваща проблеми като професионалните профили в бизнес областта на продажбите, препоръка за по-нататъшна подготовка и за протичането на интервюта за работа.

Успешно участие във всички модули се потвърждава с определен за целта сертификат. Въпреки всичко трябва да се признае, че квалификационното предприето действие, описано по-горе, беше успешно проведено само в рамките на проекта. Затова не беше постигнато официално признание в рамките на закона за професионална обучителна подготовка. Затова реализираното квалификационно мероприятие може само да бъде оценено като продължителна по-нататъшна обучителна подготовка с фокус върху сектора за търговия със стоки втора употреба.

Освен разработването и успешното тестване на гореспоменатата квалификация, участниците в същия EQUAL проект в Германия за първи път опитаха да адаптират от гледна точка на съдържанието, обучението на професионалния профил “търговец на дребно” към нуждите на бранша на търговията с продукти втора употреба. Освен развитието на заместващи и допълнителни професионални училищни модули с учебно съдържание, специално пригодно към нуждите на бранша на търговията с продукти втора употреба, концепцията поставя проблеми като търговски познания и процеси на нивото на предприятието. Рамковият учебен план трябва да бъде коригиран с предмети като:

- Знание за продажбата на стоки: второстепенни качества и подготовка по продажбите;
- Осигуряването на стоки: управление на снабдяването;
- Складиране: складове и логистика;
- Дистрибуция на стоки: стратегическо планиране и маркетинг;
- Данъци и застраховки: данъчно и търговско законодателство;
- Предприятия за търговия на дребно: организация и управление;

- Обработване на информацията: офис организация и EDP (електронна обработка на данни)

Най-напред общото учебно съдържание трябва да бъде ограничено в конкретни групи от продукти като стоки за домакинството, мебели, текстил и облекла, както и играчки. Трябва да се наблегне на проблеми като консултациите и продажбите, диапазона от стоки, тяхното съхранение, както и защита/ сигурност на работата и околната среда и икономичните разходи на енергия. Поради ограничението във времето на проекта много проблеми бяха обсъдени само теоретично. Те трябваше да се вземат предвид по време на осъществяването на нов професионален профил и/ или неговата адаптация. В края на проекта трябва да се постигнат както по-нататъшната адаптация на професионалния профил на специфичните нужди на бранша на търговията за втора употреба, така и неговото осъществяване. Затова все още не може да се определи конкретен професионален профил в сектора за търговия на стоки втора употреба.

В допълнение към двата разработени в рамките на финансираня от ESF проект, квалификационни подходи в германския сектор за търговия със стоки втора употреба, секторният анализ откри друг квалификационен подход, предлаган в междуфирменото пространство. Така консултантите от “Daniela Kaminski Marketingberatung/ Kommunikation” предлагат едnodневен семинар за обучение по продажбена комуникация за предприемачи в сектора, както и двудневен семинар за основаване на предприятие, търгуващо със стоки втора употреба, фокусирайки се върху маркетинг, снабдяване, диапазон от стоки, дефиниране на целевата група, уникалното продаваемо качество на продукта, изчисления и пр.

Тези два примера подкрепят факта, че някои първи подходи към специализирана в бранша квалификация, съответно образование и подготовка, вече съществуват в Германия. Въпреки всичко все още има да се измине дълъг път до пълното осъществяване на обучителната подготовка в професионалната област. Квалификации под формата на първоначални или по-нататъшни обучителни подготовки със съдържателно специфични за сектора за търговия на стоки втора употреба основни моменти могат да се открият само в първоначална фаза.

Друг пример за междуфирмено квалификационно мероприятие в сектора за търговия на стоки втора употреба може да се открие в Австрия. *Landesgremium Wien* (браншова асоциация под опеката на Камарата за Икономика) редовно предлага мероприятия за първоначалната и по-нататъшна квалификация на търговците със стоки втора употреба. Организирант се обиколки по битпазарите, за да се улесни обменът на опит между търговците. В допълнение се организирант и срещи със специалисти.

По-нататъшни квалификационни подходи, включващи няколко предприятия, могат да бъдат намерени в Белгия. Поради много добре развитите мрежови структури и големия брой франчайзери с неколкочленни предприятия, там са разработени много различни квалификационни подходи (виж също така примери в Главите 2.3.3 и 2.3.4 в английската версия на доклада в www.qualiprosh.eu). Съответните подходи не са достъпни за всички заинтересовани предприятия, занимаващи се с търговия на стоки втора употреба, а само за тези, участващи в мрежата. Въпреки всичко те предлагат квалификационни възможности, които компаниите като самостоятелни компании не биха могли да имат. Като цяло може да се заключи, че участването в мрежа от предприятия, занимаващи се с търговия на стоки втора употреба, осъществява положително влияние върху развитието на възможни квалификационни подходи. Обединявайки силите си, компаниите дори могат да основат академия за своите членове – както показва белгийският пример. Като резултат създадената институцията може да покрие разнообразни нужди от квалификация. Тъй като организацията на квалификационни мероприятия има само финансов смисъл, когато в нея участват повече заинтересовани хора, асоциацията от компании в мрежа е добра основа за подходящи предприемани квалификационни действия, които могат да бъдат предприети.

Освен различните квалификационни подходи в белгийските мрежи и/ или франчайзери за търговия втора употреба, които са добре разпространими, в Белгия се предлага и междуфирмено квалифициране: обучителен курс за „*Brocanteur*“ (търговец на битпазара) в Брюксел. Той е разработен от организацията “Брюкселска формация”, отговорна за развитието на обучителни курсове за безработните или млади хора с особено ниски квалификации. Обучителната подготовка е достъпна за хора с по-слаба училищна диплома. Програмата е съставена от три модула:

- Основни елементи: Анализ на различните стилове и класически колекции, основи на реставрацията на стари предмети, материалознание, основни елементи на графичното изкуство.
- Технически умения: по-дълбоко познание върху вече употребявани предмети плюс някои елементи на законодателството и практическа информация как да се развива бизнес.
- Практически дейности.

След обучението участниците получават “*promotion social*” социална диплома като “*Brocanteur*” (търговец на битпазара). Обучението е доста интензивно и продължава една година. Провежда се четири дни в седмицата и обхваща 15 обучителни часа на седмица.

2.2 Корпоративни квалификационни подходи, стратегии и концепции

2.2.1 Вид, местоположение и съдържание на квалификационните програми

Съобразно с описаното многообразие от гледна точка на бизнес сферите в сектора за търговия на стоки втора употреба и преди всичко на фона на недостига на еднакви квалификации, съдържанието и организацията на вътрефирмените квалификационни мероприятия са много различни – в отделните държави партньори, вътре в компаниите на отделните държави партньори и на европейско равнище. Един магазин за търговия втора употреба има различни изисквания към своите назначени, когато е магазин за дрехи втора употреба, магазин за търговия с използвани мебели или търговията с употребявани електрически устройства. В допълнение има разлики във вида съществуващи квалификационни подходи за частните предприятия и съответно социалните предприятия или благотворителни организации. Като цяло съответните корпоративни квалификационни подходи – ако има такива – главно зависят от корпоративните цели и съответната корпоративна организация и структура. Така едно частно предприятие първо и преди всичко се стреми към правенето на печалба, докато социалните или благотворителни предприятия по-скоро се фокусират върху социални аспекти. Затова изискванията за способностите и уменията на назначените в сектора за търговия на стоки втора употреба също са частично различни. Хетерогенността произлиза от факта, че първоначалните съществуващи квалификационни стратегии са винаги ориентирани към различните нужди на разнообразните видове предприятия. Като резултат те са зависими главно от компанията и нейните нужди. Отделно от корпоративната структура и възможна нужда от квалификация на назначените видът организация зависи и от това кой е инициатора на квалификацията. Също така квалифициращия се персонал в рамките на компанията упражнява значително влияние върху вида на квалификационните мероприятия.

По този начин не могат да бъдат определени никакви общи интернационални вътрефирмени или специализирани квалификационни концепции в управляваните от собственици частни предприятия – и преди всичко в предприятия с малък брой назначени (например 2 до 6 заети). Разговори с експерти в сектора и обучителни институции направиха ясен факта, че, отделно от някои изключения, няма специализирани обучителни курсове за сектора за търговия със стоки втора употреба.

В случай, че персоналът е по-нататъшно квалифициран, това се дължи главно на отделни нужди. Възможни квалификационни курсове се предлагат най-вече от външни фирми, осигуряващи обучителни подготовки (виж също Глава 2.4), и не са обвързани с корпоративните процеси. Тези квалификации са ориентирани към настоящите предложения и са с изключително малка времетрайност (например семинари за около седмица, уикенд или ден). Курсовете целят да коригират и задълбочат съществуващите познания и умения на назначените. Съдържанието варира от търговска проблематика, като например търговско управление, счетоводство, маркетинг, стратегии на продажбите, до проблематики като логистика, транспорт, складиране, преместване, обработване на стоки и тн. Занаяти или технически квалификации са редки (например VDE инспекционния сертификат, изискван в Германия; виж също Глава 5.1.1). Сертификатите, получени в рамките на подобни квалификационни курсове (ако са осигурени такива) не са ограничени в специализации в сектора за търговия със стоки втора употреба. Затова полученото умение е преносимо и в други сектори и сфери на икономиката (с изключение на квалификацията като *“Brocanteur”* - търговец на битпазара в Белгия). Специализираното знание все пак главно се базира на опит и/или е придобивано под формата на “учене чрез практика”. Изискваното специализирано умение е също така донякъде придавано чрез други назначени, които са работили в компанията за по-дълъг период от време или чрез собственика на предприятията чрез указания и обучение. Тези стратегии за учене от опита чрез целенасочени фази на опознаване с помощта на други назначени или чрез целево ориентирано обучение на работното място може да се намери и в частни предприятия или например във франчайзер мрежите в Белгия. В по-големи предприятия или в компании, които са обединили силите си в мрежа, има допълнителни вътрефирмени квалификационни концепции. Два добри примера могат да бъдат намерени в Белгия: Мрежата „Cash Converter” изгради своя собствена академия с обширни и всеотрасови обучителни подготовки, фокусираща се върху франчайзерите. „Troc International” също разработи обучителна подготовка, адресирана до франчайзерите от мрежата. Квалификацията в по-големи предприятия се управлява вътрешно, например със съдействието на вътрефирмени курсове. От друга страна – и съответно с нарастващата нуждата – курсовете се провеждат и от външни обучителни фирми. Избраният вид квалификация зависи и от съдържанието на обучението и подготовката. Така справянето със системите Управление на качеството или касиерските системи, както и вътрешни корпоративни процеси се предава вътре в компанията (индивидуални или групови сесии според броя на участващите назначени), докато общи познания (както беше описано по-горе, например счетоводство и пр.) могат да бъдат провеждани и от външни обучителни фирми.

Да разгледаме по-отблизо организационното и квалификационно съдържание, както и мястото, където квалификацията в социални и/или благотворителни организации ясно разкрива, че начинът на провеждане на обучението не се различава значително от практиките в по-големите частни предприятия и/или мрежи от частни предприятия. В зависимост от точно определеното съдържание, което трябва да бъде предадено в рамките на обучението, курсовете могат да се проведат и вътрешно, и при външни фирми спрямо отделното предприятие. Те са приблизително същите като тези за частните предприятия. Това се дължи на факта, че предаваните знания и умения силно зависят от бизнес сферите и съответно предлаганото многообразие от стоки. Тези критерии важат и за двата вида предприятия - частни и социални. Тъй като социалните предприятия имат предимно точно установени и трудно променими йерархии – като например ниво на управление, на инструкторите и старши майсторите и на временно назначения фирмен състав – отделните нива съответно имат различни изисквания и различна нужда от квалификация. Нужда от квалификация може да бъде установена спрямо съответните управленчески и инструкторни и старши нива. Тези нужди все пак не са ориентирани секторно, а според отделните нужди и много силно концентрирани спрямо различните и специализирани задачи на отделните работници в

компаниите. Квалификационните курсове обхващат и наблягат на теми, които могат да бъдат намерени и в други сектори, например управление на персонала, организационно развитие, управление на конфликтите, разпределяне на времето, компютърни курсове, официално договаряне, специализирани курсове за търговски управленчески системи, специален курс върху касиерските системи. Ако квалификационни курсове се отнасят до постоянния персонал, те се занимават главно със законово и формално съдържание, корпоративно реструктуриране или интерперсонални проблематики. Като цяло квалификациите са на доброволческа основа и се провеждат във външни образователни институции. Не могат да се определят с точност акредитирани квалификационни структури за постоянно назначени. Беше показано, че работещите в социални предприятия на сектора за търговия на стоки втора употреба са се сдобили с техните умения най-вече чрез работен опит в сектора.

Като цяло може да се приеме, че квалификациите в социалните предприятия се целят главно към най-важната целева група, т.е. временно назначения фирмен състав (социалната група на хората в неравностойно положение на трудовия пазар). Компаниите се фокусират преди всичко върху социалното обучение на временно назначения фирмен състав и на интеграцията му на основния работен пазар. Поради сравнително краткия период на назначение (от шест месеца до една година според съответната страна), предприятията се изправят пред специални предизвикателства. Тъй като бюрократичните разходи са високи и с оглед на постоянната неустановеност и променливост на персонала, подготовката-чрез-опит е трудно постижима за толкова къс времеви срок и мотивацията на персонала е ниска. Назначените са подложени на обучение, комбинирано с определена задача чрез обучение-чрез-опита или "частно обучение" в предприятията, за да се превърнат в "квалифицирана помощна работна сила". На някои назначени дори е дадена възможността да завършат училище. Освен вътрефирмените квалификации се провеждат и курсове във външни обучителни институции. Познанието от опит отново играе важна роля. В сектора за търговия със стоки втора употреба, назначените са подготвяни в областите по продажбите, складирането, поддръждането, почистването и администрацията. Ако съответната компания поддържа и работилница за поправка, на подготвяните също така са поставяни лесни задачи за поправка. Освен специализирано знание се предават и по-нататъшни способности и умения, така наречените „меки умения“. Най-важната цел винаги е психо-социалната и икономическа стилизация на индивида, повишаването на тяхната самоувереност, намаляването на образователните им дефицити, засилването на тяхната жизненост и енергичност и способността им да се справят с конфликти². Както показва едно австрийско предприятие, една трета от назначените могат да бъдат преместени на работния пазар, една трета е готова за работа и последната трета все още не е подходяща за работния пазар след завършването на държавно финансираната работна мярка.

Многобройни изследвания на отделни случаи, проведени в рамките на анализите на националния сектор, ни дават общ поглед върху възможните различни корпоративни квалификационни подходи в частните и социалните предприятия. Те са описани в глави 2.3.3 и 2.3.4 в английската версия на доклада, която може да се види в www.qualiprosh.eu.

2.2.2 Мотивация и организация на квалификационните програми

Инициативата за реализация на квалификационни програми се базира главно на отделните нужди на компанията. Частните предприятия стартират такива програми най-вече самостоятелно, докато социалните предприятия най-вече следват предложенията на изпълнително или инструкторско ниво. Все пак не трябва да се

² Eiersebner E. et al.; Job aktiv – Arbeit für Benachteiligte, Land Salzburg, Abteilung für Soziales, 2003, p.20

подценява собствената инициатива на назначените в социални предприятия. Необходимостта от реализация на квалификации с различно съдържание може да има многообразни причини: например подобрението на качеството на работа, по-добра клиентска ориентация или желанието за по-нататъшно професионализиране на предприятиятието. Решителен стимул за предложението и осъществяването на квалификации е преди всичко недостигът на специалисти. От гледна точка на този недостиг може да се заключи, че предприятия в сектора за търговия на стоки втора употреба също са осъзнали близката взаимовръзка между недостатъчността на специализирано знание, качеството на добрата работа и собствената им професионализация. Това заключение може преди всичко да бъде намерено в по-големи предприятия, участващи в мрежа компании или мрежи от франчайзери както и в социалната област. Повечето от квалификационните подходи и предприемани мерки могат да се отрият там. Това се дължи на факта, че тези видове предприятия назначават повече персонал, и имат точно определени бизнес процеси и структури. Желанието за професионализация в тези предприятия е много по-високо отколкото в многобройните магазини за втора употреба, управлявани от техните собственици.

Освен това трябва да се отбележи, че квалификацията играе важна роля преди всичко в многобройните социални предприятия и благотворителни организации, търгуващи и установени в европейския сектор за търговия на стоки втора употреба. Както показва анализите на националния сектор, има сравнително висока нужда от квалификация в тези предприятия поради често ниските образователни нива на временно назначените хора. Тъй като тези предприятия първо и преди всичко се целят към реинтеграцията на тези назначени обратно на основния работен пазар и тъй като търговията с използвани стоки – отделно от други бизнес сфери – предлага добра възможност те да се подложат на интеграционния процес, подкрепата на тези назначени чрез квалификация е решителна.

Освен професионално специализираните дефицити на назначените трябва да бъде положена целенасочена грижа и за социалните дефицити, за да бъдат те квалифицирани за основния работен пазар. Следователно не е важно само предаването на професионално технически умения в сферите на работа или работно съдържание както беше установена в Глава 2.2.1. Фокусът на квалификационните предприети действия трябва да включва и подобрението на обхващащи цялата професионална сфера квалификации като способността към действие, автономност, отговорност за собствените действия и комуникационни и кооперативни способности. Отново трябва да се подчертае че нуждата от квалификация не е специално и окончателно ориентирана към характеристиките на сектора за търговия със стоки втора употреба. Все още няма квалификация за “специалист по търговия втора употреба”. Тематичните области на предаваните основни квалификации са други:

- Ключови квалификации (способност за работа в екип, подготовка по комуникация и пр.), основи на математиката, езикова подготовка за имигранти, подготовка по кандидатстване за работа, основи на EDP.

По-нататък към тези основни квалификации се предлагат няколко търговски, занаятчийски и професионално технически квалификации и квалификационни курсове в сферата на транспорта. Сред тях са:

- Специализирано знание по складиране/ логистика на складирането, специализирано знание по търговия на дребно, офис управление със съдържание като изчисление, счетоводство, организация на транспорта и техники на вдигане, носене и пакетиране във връзка с него, подготовка по безопасност, обработване на стоки, подновяване и поправка, разрешително за работа със самотоварач, за инспектиране на електрически устройства, техники за продажби.

Организацията на квалификационните предприети действия е подобна във всички социални предприятия. Като цяло се създават индивидуални квалификационни планове, които трябва да се следват от назначените. Тези планове се адаптират към

силните и слаби страни на назначените и допринасят за подобрието на тяхната професионална интеграция. Практическите умения са главно предавани в рамките на компанията чрез подготовка на работното място и в работния процес. Теоретичните основи като например компютърна компетентност, подготовка по продажбите, материалознание и пр. могат да бъдат предадени или вътрефирмено под формата на семинари, работни групи или в курсове, предлагани и осигурявани от външни фирми.

Не само временно назначените хора се квалифицират в социалните предприятия. Предложения има и за постоянно назначените, съобразени с техните нужди и изисквания. Пример от Белгия показва квалификационните дейности на голяма мрежа за търговия втора употреба спрямо постоянно назначените в социални предприятия. Във връзка с въведението на качествена система на управление, мрежата проведе KVK квалификации за своите назначени. В рамките на така наречения EFQM-K2 модел, членовете на мрежата получават подкрепа и съдействие при осъществяването и продължителното подобрието на системата. Това се постига чрез семинари, индивидуално ръководство, форуми за обмяна на опит и интернет платформи. Доколкото е засегнат EFQM-K2 подходът, организацията предлага индивидуално обучение за своите членове:

- Всеки две години се стартира повикване за проекти сред членовете, което съдържа обучение от KVK консултанти за определен период.
- Обучението е комбинация от групови семинари и индивидуално обучение. Семинарите стимулират обмяната на знание и опит с цел да се повиши мотивацията. Индивидуалното обучение има за цел да преведе моделите и рамковите условия на семинарите в много конкретни приложения. Винаги има:
 - Семинар за управлението, за да представи рамковите условия, принципи и насоки,
 - Семинар за изпълнителния фирмен състав,
 - Индивидуално обучение на персонала, работещ директно с клиенти.
 - Процес, който в своето осъществяване постоянно подобрява и доразвива процеса на учене и асимилация на новите умения.

Целта на обучението е главно предаването на уменията и познанието и развитието на необходимите умения за самостоятелна работа след това. Подходът на комбиниране на работна група с индивидуално обучение е доказал своята полезност. Това означава силна ангажираност на управленския и от изпълнителен фирмен състав, който взема участие в процеса.

Както показва белгийският пример, взаимодействието между управлението на компанията и назначените относно реализацията на квалификациите и следващата от него изгода са от голяма важност. Това е вярно не само за Белгия, но и за други страни. Като цяло секторният анализ показва, че квалификационните програми в компаниите са донякъде проектирани по начин, по който те усилено се стремят към по-нататъшната квалификация на определени ключови индивиди (най-вече постоянно назначени с функция на инструктор). Тези хора действат като умножаващи познанието и предават своите умения на други назначени в компанията чрез обучение на работното място и по време на работния процес.

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

Придобитите в контекста на националните анализи резултати осигуряват първи общ поглед върху структурите и начина, по който е устроен секторът за търговия на стоки втора употреба в Европа. Следвайки тези резултати, проектът QualiProSecondHand

проведе по-подробни проучвания върху работните процеси и задачи във всички страни, участващи в него чрез професионални и научни изследвания на отделни случаи. Емпиричните резултати ще бъдат подробно представени в предстоящата глава. Тези, заедно с наличните обучения и квалификационни структури, описани в Глава 2, формират основата за определянето на специфични за сектора нужди от квалификация и следователно за развитието на специфични за сектора квалификации.

Бизнес сфера	Изследвания на отделни случаи	Страни	Социални предприятия	Частни предприятия
Книги/CD	6	5	1	5
Електронни и електрически уреди	8	5	2	6
Мебели	9	7	4	5
Текстилни продукти	12	7	6	6

Таблица 1 Общ поглед върху проведените наблюдения на отделни случаи

Секторният анализ разкри, че секторът за търговия на стоки втора употреба в Европа се характеризира с широк диапазон от бизнес области и типове стоки. Въпреки всичко се намират значителни разлики, отнасяйки се до тяхната важност в същия сектор. Електронни и електрически уреди (включително компютри и уреди за офиса), текстилни продукти, мебели и стоки за дома, книги и аудио медии бяха определени като най-важните бизнес сфери в Европа и съответно в държавите партньори в проекта QualiProSecondHand³. Тридесет и пет проучвания на отделни случаи бяха проведени в тези области на бизнеса, класифицирани както следва (виж таблица 1):

Като резултат от проведените изследвания на отделни случаи в глави 3.1 до 3.4 ще бъдат отделно представени основните работни процеси и задачи според съответните бизнес сфери. При това беше открито, че приложените задачи, подзадачи, тяхното изпълнение, инструменти и методи, частично се различават една от друга и в рамките на отделните области на бизнеса. Това означава, че не всички задачи са съотносими във всички проучени предприятия. За да се получи пълна картина върху задачите, приложими в сектора за търговия със стоки втора употреба, всички те ще бъдат описани без да се претендира за появяването им във всички изследвания на отделни случаи.

В предприятията, задачите често се изпълняват от няколко групи назначени, всяка от които поема различна степен на отговорност. За тяхната диференциация ще се приемат три нива, описващи обхвата, до който тези задачи са изпълнени от съответната група:

- лидер (водещ работник)/ ниво инструктиране
- ниво на членовете на общия фирмен състав (сред другите частично обучени или необучени хора)
- ниво на управлението/ мениджмънта (ръководство на магазина; хора, отговорни за фирмения състав като цяло)

³ Бизнес сферите са описани подробно в секторния анализ.

Нивото на водещите служители включва всички групи членове на фирмения състав, които са формално квалифицирани, например дърводелци, помощници при продажбите или техници на електроника и телекомуникация (в миналото: радио/телевизионен инженер), които заемат постоянна спрямо тяхната квалификация работа и които частично инструктират и обучават друг фирмен състав. Изпълняваните от водещите работници задачи изискват много професионални умения и като цяло могат да се извършват само със съответното образование. Нивото на членовете на общия фирмен състав (често частично обучени или необучени индивиди) обединява всички групи, които нямат официална квалификация или такива, които нямат нищо общо с работата им в сектора. Тук се включват и работниците, вземащи участие в квалификационни мероприятия, подкрепяни от управлението в социалните предприятия. Задачите, които те изпълняват, в повечето случаи не са често много предизвикателни, не изискват никаква официална квалификация и най-вече се извършват в присъствието на обучаващ работник или инструктор, който също носи отговорност. Нивото на управлението включва всички отговорни за водещи и основни задачи и които изпълняват предизвикателни задачи в областта на организацията и управлението. Способността за справяне с такива задачи изисква притежанието на търговска квалификация. В този смисъл беше забелязано, че сходството и типът значително варират (от академична степен през търговско образование до по-нататъшно професионално обучение в сферата).

Дефиницията на тези три нива (обучаващ работник или инструктор, член на общия фирмен състав и управител или мениджър) е необходимо, защото различните групи често участват в изпълнението на различни задачи. Тя в допълнение към това е направена и да диференцира индивидуалните задачи в допълнение. Освен това специфични за страните разлики играят важна роля спрямо различните нива на назначените. В източноевропейските страни например повечето предприятия са малки и ориентирани към печалба, а собственикът управлява паралелно почти всички управленчески задачи, задачите на инструктора и на членовете на общия фирмен състав.

В някои от западноевропейските страни тези нива и отговорности все пак са много диференцирани като например в социалните предприятия. Там хора, които участват в провеждани квалификации (и са подкрепяни заради неравностойното си положение на работния пазар), често работят на нивото на членовете на общия фирмен състав. Тези примери показват, че аналитичното разграничаване между трите нива отразява нивото на изискване и задачата, която трябва да бъде изпълнена. За да бъдат използвани определените задачи за развитие на квалификационните процеси, са неизбежни ограничаването и възможно най-точната им дефиниция. Само след подходящата дефиниция на задачите е възможно да бъде разработена съответната квалификация, ориентирана към нуждите на всички групи назначени.

Анализът на основните задачи в рамките на бизнес областите ясно показва, че има както специфични за бизнес областта процеси и задачи, така и съотносими към всички тези области на бизнеса. Процесите, които се откриват във всички области, както и свързаните с тях задачи, ще бъдат описани в Глава 3.5. При тях описанията са целенасочено обобщени, за да важат възможно най-всеобхватно и да се могат да се направят възможно най-обща за сектора изводи. Специфичните за областта процеси и свързаните с тях задачи са описани в Глава 3.6. Особености и разлики в различните бизнес сфери ще бъдат предмета на следващите няколко глави.

3.1 Основни работни процеси и задачи в бизнес областта „мебели“

Всички типове използвани мебели биват приемани, събирани, купувани и също така частично почиствани, възстановявани, препродавани или изхвърляни и др. в бизнес областта "мебели". Фигура 1 осигурява общ поглед върху основните работни процеси в тази област на бизнеса.

На първо място в различните работни процеси и задачи в бизнес сферата стоят сдобиването с дарители/продавачи, както и поддържането на мрежите. Целта е да се получат възможно най-качествени дарения или търговски предложения. След това идва ред на материалното плануване. Тук се приемат търговските предложения и дарения и се провежда съгласуване с логистиката и магазините за поправка на мебели. Логистиката организира и осъществява събирането и разглобяването на мебелите за транспорт, ако такъв е необходим. След това в момента на доставката се оценява качеството на мебелите и те се сортират според определени предварителни критерии. Това включва тяхното състояние, усилията, които трябва да бъдат направени за тяхната поправка и цената им при препродажба, както и вземането на решение за по-нататъшната им обработка. В зависимост от бизнеса, съществуват до три категории:

- a) стоката не изисква основна преработка (поправка и подобряване)
- b) стоката се изхвърля или рециклира
- c) отделни части могат да бъдат използвани за сглобяването на нови мебели

Частните предприятия приемат само стоки, които могат да се препродадат на добра цена (ако е необходимо продуктът е възстановен, но тези разходи трябва да се включат в изчисленията). Така в тези предприятия отпада категорията на рециклиране на мебелите.

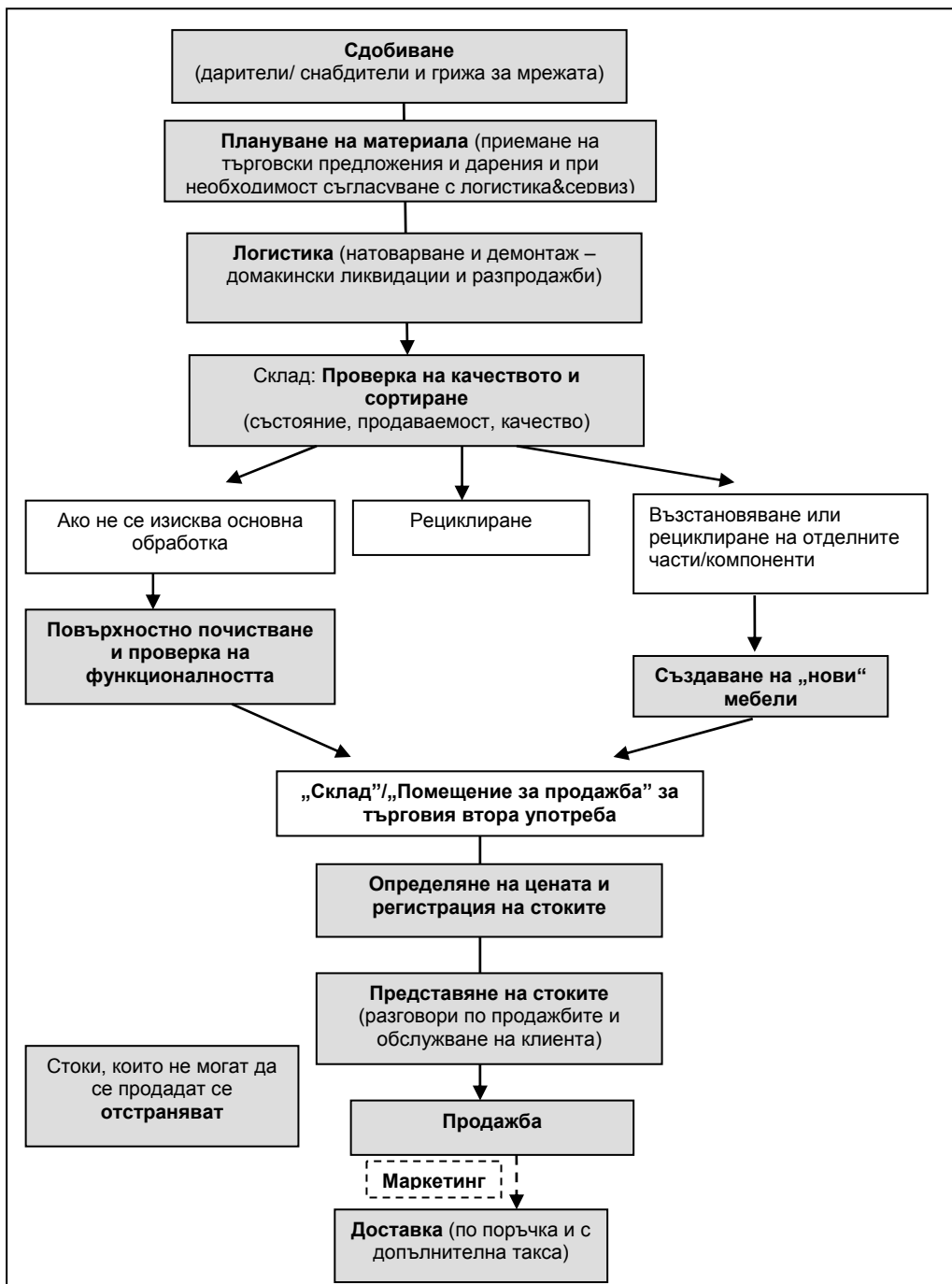


Схема 1 Общ поглед върху работните процеси в бизнес областта “мебели” в сектора за търговия със стоки втора употреба

Ако при получени мебели не е необходима основна преработка, те се почистват повърхностно и се тестват отделните им функции. Ако само отделни части от тях са употребими, те са използвани за сглобяването на нови мебели в секцията по дърводелство. В някои от предприятията в част от процеса мебелите са възстановявани от драскотини. В края на този верига от процеси мебелите са готови да бъдат продадени. Тук се поставя цена и се регистрират стоките. Освен това част от продажбата е начинът, по който стоките се представят на клиентите и последните се обслужват. Най-накрая продажбата като такава трябва да бъде въведена в касова система. По-нататък трябва да се спомене, че в някои предприятия предлаганите

мебели се сортират отново след известно време на тяхното показване (например четири седмици). Други предприятия на свой ред доставят мебелите, които са били продадени при такова желание и при допълнителна такса. Тази услуга характеризира последната част на работния процес.

Определените процеси са близко обвързани със дадени задачи, които описват тези процеси по-подробно. В рамките на много по-подробен анализ на работните процеси бяха разграничени девет основни задачи:

- получаване на дарения
- планиране на събирането на даренията
- прибиране на дарените мебели
- получаване на мебелите
- подготвяне на мебелите, които не са използвани за изхвърляне
- почистване и възстановяване на мебелите
- сглобяване на нови мебели
- продажба на мебели
- доставка на продадените мебели

3.2 Основни работни процеси и задачи в бизнес областта „книги и CD”

Областта в бизнеса „книги и CD” включва сдобиване и продажбата на такива продукти като книги, CD, DVD/видео и донякъде записи и конзоли/ компютърни игри. Общ поглед върху основните работни процеси в бизнес сферата е представена на фигура 2. В началото на тези процеси е маркетинга и сдобиването със стоки, заедно с общите административни процеси, които съществуват във всяка бизнес област. Сдобиването със стоки става по два различни начина в сферата на книгите, както и в сферата на аудио медията. От една страна продукти се купуват директно в самия магазин от частни продавачи, а от друга по-големи количества стоки са натоварвани едновременно например при ликвидации или частни колекции. Докато стоките в магазина се купуват директно от фирмения състав по продажбите, по-големите количества се подбират от членове на фирмения състав, които познават много добре пазара и снабдителя. Като цяло планиването на материала е силно обвързано с получаването на стоки, които са поръчани в по-голямо количество. Освен познаване на снабдителите и следене на пазара, снабдяването трябва да бъде логистично планирано и трябва да бъде организиран транспорт.

Отговорните за снабдяването проверяват качеството на стоките преди реално да ги купят без значение какви са те. Книги и аудио медия се проверяват за повреда, мръсотия и пълнота. Най-накрая се определя цената на придобиване в зависимост от състоянието на стоките.

След като са поръчани и проверени стоките са предварително сортирани с оглед на предстоящите работни процеси. Незасегнатите предмети директно отиват за продажба. Ако стоките се купуват в по-големи количества или ако има много предмети от същия продукт в наличност, доколкото те са незасегнати, временно се складираат. На свой ред стоките в по-малки количества се възстановяват преди всички други. Възстановяването се извършва главно в сферата на аудио медията. Стоките се проверяват първо външно и визуално, след което и технически, и се подобряват (например CD се полират, а CD опаковките се разменят). Спрямо употребяваните книги все пак почистването на кориците е максималното, което може да бъде направено, за да се възстанови продуктът, тъй като недостатъци като повредени или липсващи страници не могат да бъдат отстранени. Веднага след като стоките са

възстановени, те се пренасят директно за продажба или отново са временно подходящо складирани. В продажбите се появяват различни задачи, които са много близко обвързани с други. Така тук стоките се регистрират след ясно определени критерии и им се поставят цени на продажба. След това те са подредени и представяни в магазина (най-вече спрямо точно определени критерии като например различни стилове на музика за CD или жанрове и теми за книги), за да се продават. Няма нужда да се казва, че обслужването на клиенти е включено в процеса на продажбата.

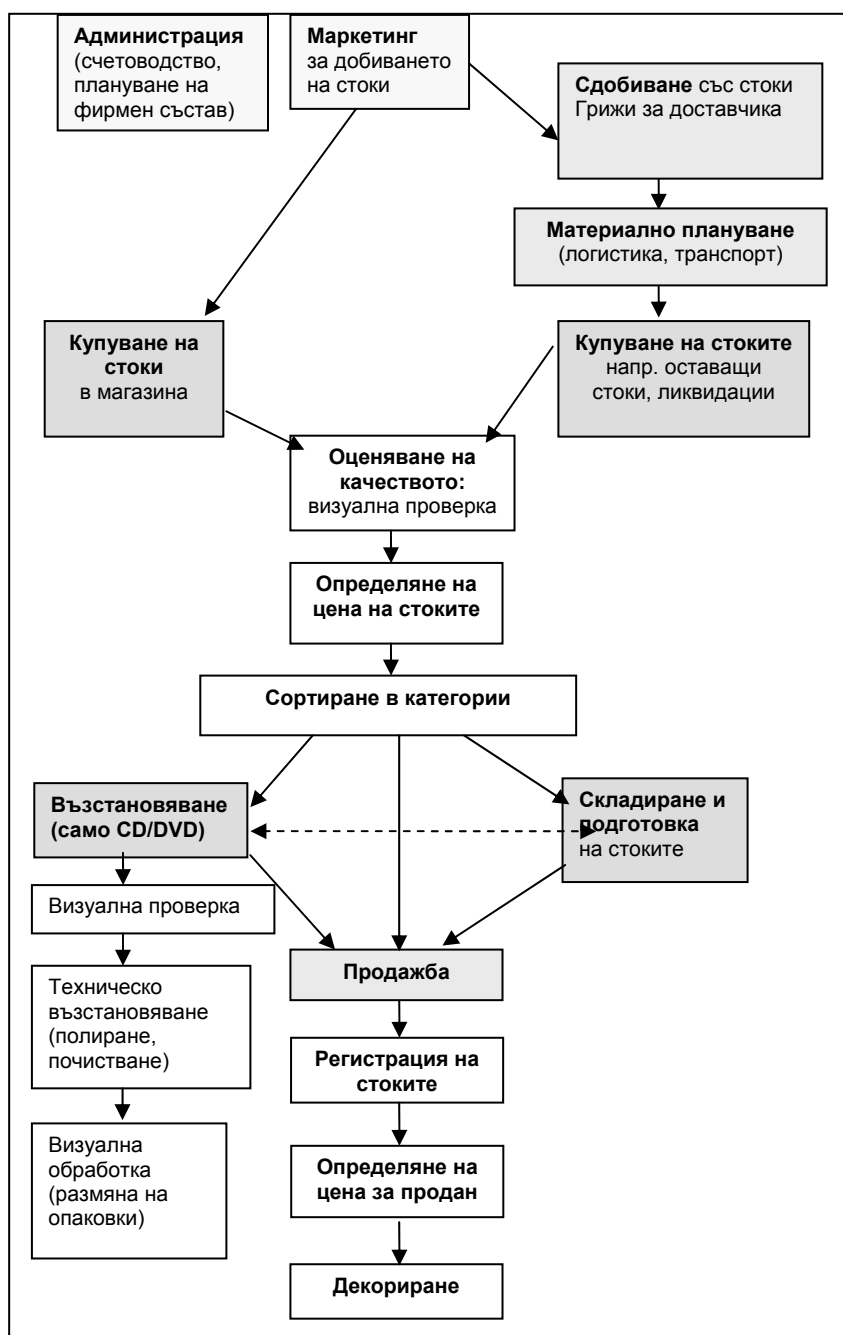


Схема 2 Работни процеси в бизнес областта "книги/CD" в сектора за търговия със стоки втора употреба

Резултатът от по-подробния анализ на работните процеси е списък от шест работни задачи, които представят основните работни задачи в бизнес сферата "книги и CD" в сектора за търговия със стоки втора употреба:

- плануване на фирмения състав или администрацията на търговски задачи
- рекламни действия
- осигуряване на снабдители
- планиране на постъпващите стоки
- купуване на стоки
- продажба на стоките

3.3 Основни работни процеси и задачи в бизнес областта „електрически и електронни устройства”

Бизнес областта "електрически и електронни устройства" включва използвани малки и големи електрически и електронни устройства (например бяла техника), компютри и компютърна техника, както и офис техника. Работните процеси в сферата са приемане, събиране, демонтиране, поправка и препродаване. Фигура 3 представя общ поглед върху основните работни процеси в бизнес сферата „електрически и електронни устройства.

Всичко на всичко бизнес областта се характеризира с многообразие от технически задачи (особено относно поправката). Сдобиването с електрически устройства е първата стъпка в работния процес. Следващата е тяхното получаване и транспортиране до предприятието. Приемането на поръчката и подготовката на транспорт е част от процеса на сдобиването. Продуктите се сортират предварително според типа си (например направената разлика между бяла, сива и черна техника) и в същото време се оценява първоначалното им състояние, за да се определят следващите етапи. Прави се решение дали съответното устройство да се поправя или да се демонтира в зависимост от качеството му. След евентуалната му поправка се елиминират дефектите и някои части са заменени с резервни, за да се подобри състоянието, така че то да работи и да е продаваемо. Ако поправката няма да се осъществи е възможно уреда да бъде демонтиран на отделни части в зависимост от ситуацията на пазара.

Тези части тогава се продават като резервни части. Те също се проверяват, поправят и складираат. Ако уредът не може нито да се поправи, нито да се разглоби на резервни части, той е демонтиран на отделни парчета и е рециклиран и изхвърлен спрямо настоящите регулации за опазване на околната среда. Парчетата, събирани за рециклиране, се продават според цената на пазара. В последния етап в областта на бизнеса, поправените уреди и резервни части се складираат и пренасят за продажба. Стоките са продавани според концепциите в бизнеса в магазини/складове или в интернет. Съответната концепция води до различни работни задачи: грижа за клиента или подготовка за изпращане на стоката.

Определените работни процеси могат да бъдат разделени между осем работни задачи. Тези задачи могат да бъдат определени като основни работни задачи в бизнес областта “електрически и електронни устройства” в сектора за търговия със стоки втора употреба:

- сдобиване с уреди
- плануване на натоварването на уредите
- транспорт на употребявани уреди
- приемане на използвани електронни устройства
- монтаж на използваните уреди
- поправка на употребявани уреди
- складиране на резервните части/ електронни устройства
- маркетинг на резервните части, поправените уреди и ценните вещества

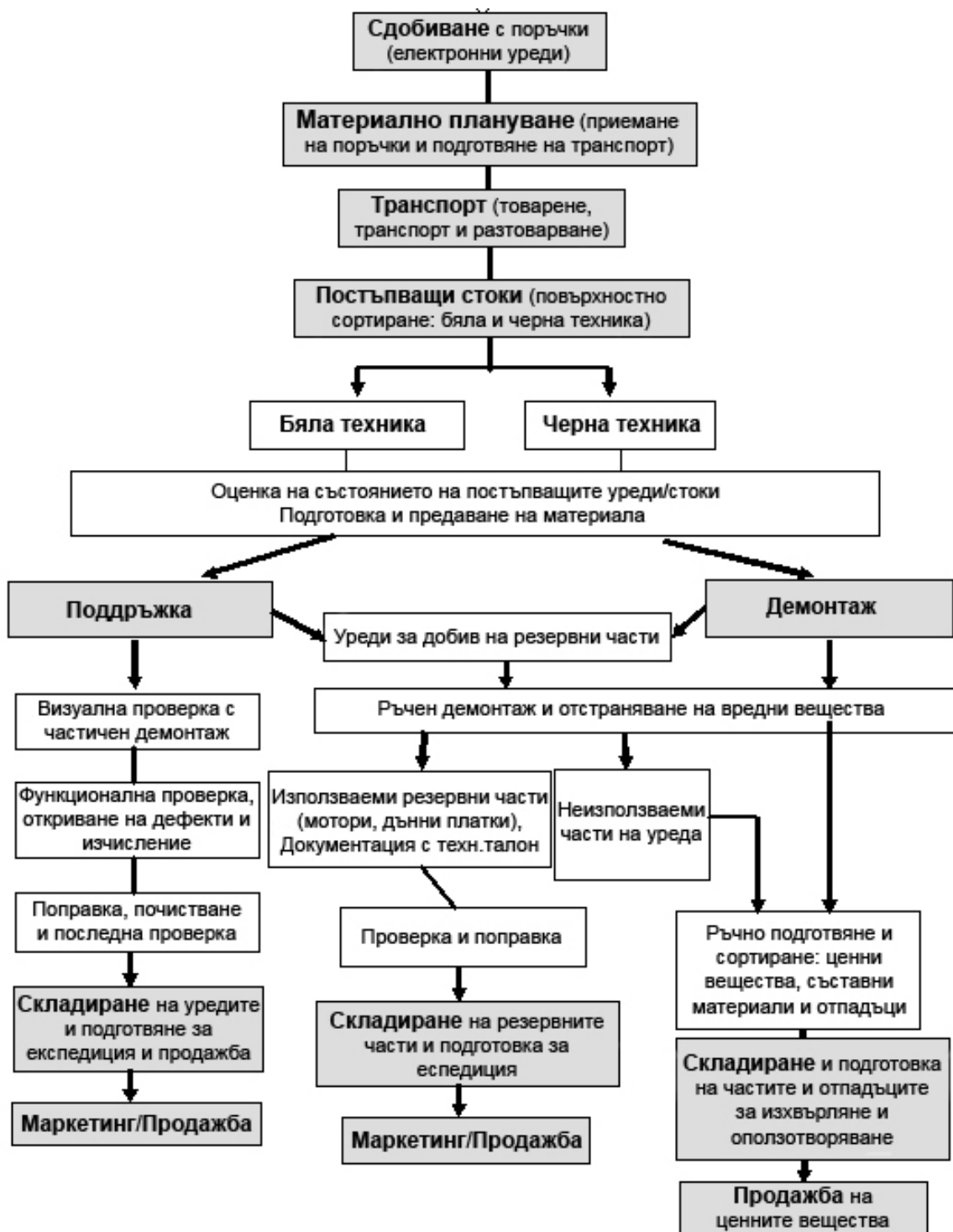


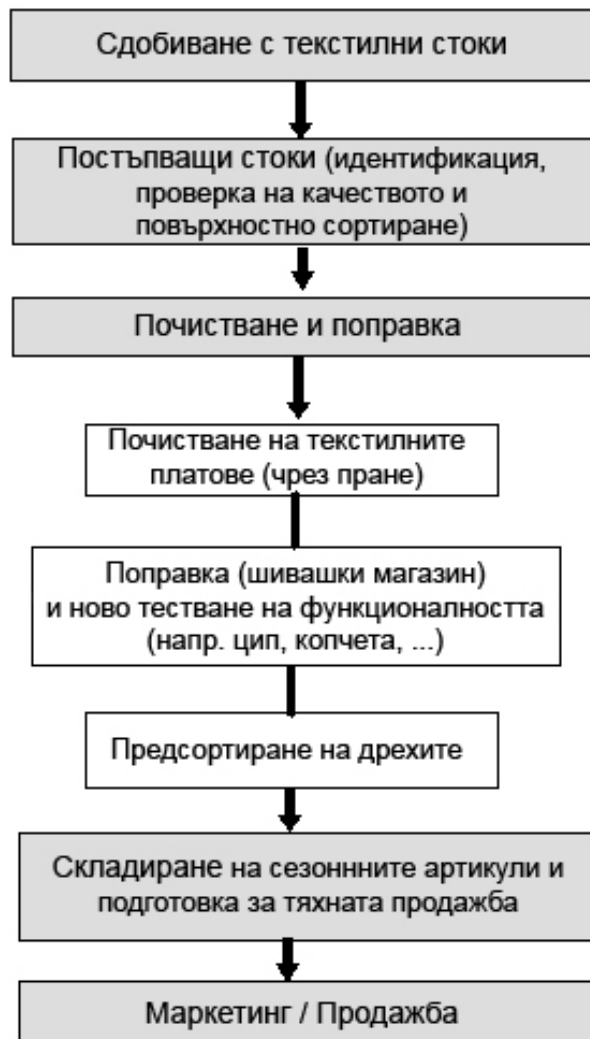
Схема 3 Работни процеси в бизнес областта “електрически и електронни устройства” в сектора за търговия със стоки втора употреба

3.4 Основни работни процеси и задачи в бизнес областта „текстилни продукти“

В бизнес областта “текстилни продукти” се приемат, събират, частично купуват и, в зависимост от организацията, почистват и изхвърлят отново или препродават всички

видове текстилни продукти. Фигура 4 представя общ поглед върху основните работни процеси в бизнес сферата “текстилни продукти”.

Значителни разлики бяха определени между частните и социални предприятия в тази бизнес сфера. Докато ориентираният към печалба предприятия приемат само текстилни продукти, които са с добро качество (текстилни продукти, които са готови за продажба без да трябва да се почистват или възстановяват), социалните предприятия приемат и стоки, които до известна степен трябва да бъдат почистени или възстановени.



Фиг.4 Общ поглед върху работните процеси в бизнес областта “текстилни продукти” в сектора за търговия със стоки втора употреба

Има няколко начина, по които текстилните продукти стигат до бизнеса с търговия втора употреба. Те са натоварвани директно от мястото на клиента или са донесени в предприятието от снабдителя. Там се провеждат проверка на качеството и повърхностно сортиране. Задачата за почистване и възстановяване се изпълнява само в някои предприятия. В зависимост от капацитета си сортираните и възстановени текстилни продукти временно се складираат (например сезонните стоки). След това те се показват, закачат и нареждат в магазина (най-вече според дадени предварително определени критерии като например мъжки или женски облекла, дрехи за деца, тип артикул), за да се продадат след това, като обслужването на клиенти участва в процеса на продаването.

При анализа на работните процеси в бизнес сферата “текстилни продукти” в сектора за търговия със стоки втора употреба бяха разграничени седем основни работни задачи:

- сдобиване с текстилни продукти

Двете следващи работни задачи като “транспорт на стоките” и “натоварване на стоките” бяха открити само в някои от предприятията, анализирани в България.

- плануване на транспорта на стоки
- натоварване на стоките
- приемане на стоките
- почистване и поправка на текстилните продукти
- складиране и осигуряване на текстилните продукти
- маркетинг на текстилните продукти

3.5 Общи за бизнес областите работни процеси и задачи

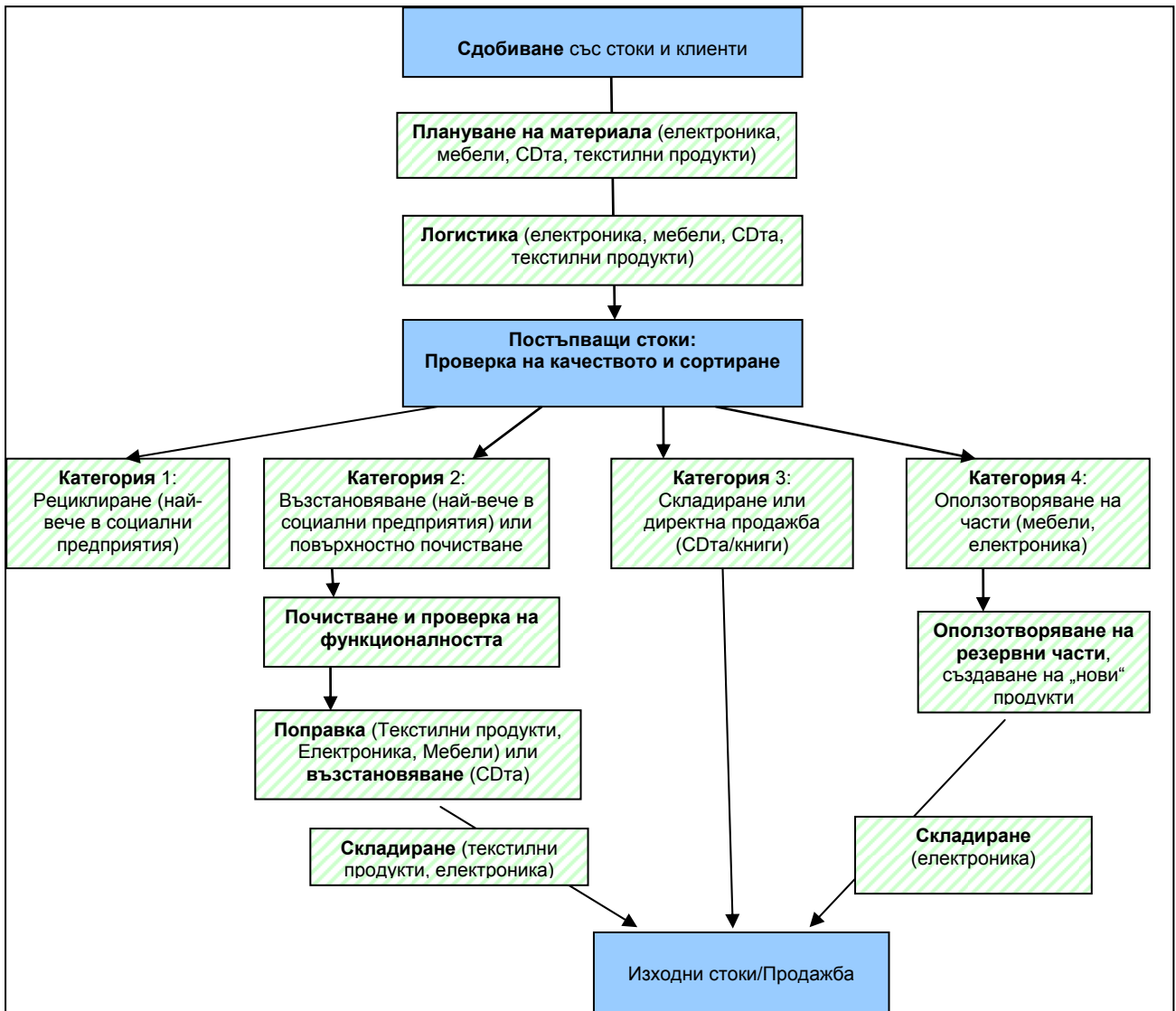
Анализът на характерните работни процеси в сектора за търговия на стоки втора употреба показва, че има работни процеси и задачи, които са общи за всички бизнес сфери. Всички предприятия на сектора за търговия на стоки втора употреба се занимават с:

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

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

Основен работен процес в сектора за търговия на стоки втора употреба е приемането на стоките, проверката и оценяването на тяхното качество, сортирането и пренасянето им. Това са задачите, които спрямо входните стоки протичат във всички предприятия независимо от областта в бизнеса. Назначените трябва да оценят качеството на стоките (това се извършва или преди или след тяхното приемане, в зависимост от това как то се организира), да преценят стойността им при препродажбата (преценка, включваща печалба) и да определят бъдещото им предназначение, базирайки се на тази оценка. Правейки това, те разпределят стоките в различни категории, които са: изхвърляне/ рециклиране, поправка, складиране, директна продажба или употреба на отделни части. Категориите се различават спрямо областта на бизнеса и начина, по който се организират предприятията. В зависимост от бизнес концепцията се преследват различни стратегии и пътища на организация. Това също оказва влияние върху следващите работни стъпки. Сферата на поправката по икономически причини често е само първоначално развита или дори въобще не съществува в частните предприятия. В тях се приемат само висококачествени стоки. Тези предприятия просто се фокусират повече на икономическите аспекти. Друга съществена разлика, която трябва да бъде спомената в контекста на постъпващите стоки може да се открие при по-близък поглед върху това, което участва в задачите, и върху техническите умения, които се изискват за изпълнението на работните задачи. Различни технически умения се съотнасят към различните проверки на качеството в отделните области. Уменията, които се изискват за оценяване на CDта, се различават от тези, изисквани за оценяването на използвани електронни устройства, текстилни продукти или мебели. Съответните разлики ще бъдат по-подробно обяснени в Глава 3.6. На този етап трябва да се отбележи, че описаният работен процес е незаменим за всички предприятия.

Оценяването и сортирането на стоките се отразява изключително силно на диапазона от продавани продукти от една страна, и на ефективността на бизнеса от друга.



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

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

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

3.6 Специфични за отделната бизнес област работни процеси и задачи

Освен процесите, които се отнасят за всички бизнес сфери, бяха открити и специфични за отделната област характеристики. Те се открояват по-ясно спрямо техническото съдържание на задачите. Все пак има и структурни разлики в работните процеси. За повечето анализирани предприятия⁴ в областта "текстилни продукти", плануването на материала и логистиката не играят съществена роля в процесите, докато в другите бизнес сфери те са много по-важни. Друга специфична за областта особеност се намира в работните процеси и се провежда след постъпващата проверка на стоки. Приликите и особеностите спрямо категориите, в които се сортират стоките и от които са резултат задачите, са представени в таблица 2. Става ясно, че "книги/CD" е единствената област в бизнеса, в която продуктите въобще не се претърпяват по-нататъшна преработка или тази преработка в външна (осъществява се от друга фирма). Същото се забелязва и спрямо областта на електронните устройства, където се осъществява само сдобиване с резервни части.

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

⁴ Анализираните предприятия в България все пак са изключения в това отношение. Логистиката и плануването на материалите са част от работния процес там.

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

Таблица 2 Сравнение на категориите, в които стоките се сортират (според бизнес областите)

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

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

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

Видът бизнес (ориентиран или неориентиран към печалбата) е също толкова важен за задачата "демонтаж/ изхвърляне" колкото и специфичната област. В сферите „електронни устройства“ и „мебели“ главно социалните предприятия организират изхвърлянето. Ситуацията е подобна спрямо поддръжката/почистването/поправката. Повечето от частните предприятия оценяват по-нататъшната обработка на

употребявани стоки като непечеливша и самия работен процес като цяло не се реализира в тези предприятия.

4 Последствия за квалификацията в сектора за търговия със стоки втора употреба

4.1 Създаването на специфична за сектора квалификация

Базирайки се на проучвателните резултати и основните работни процеси и задачи, определени в анализите на изследванията на отделни случаи, е възможно да се разработи квалификационна концепция, която е изцяло съобразена с реалните предизвикателства и важи едновременно за всички бизнес сфери. С това се осъществява качествен стандарт, за чието покритие досега не са направени опити в сектора за търговия на стоки втора употреба – особено на европейско ниво.

Важно е не само емпиричните резултати, но и направеният досега опит в развитието и осъществяването на качествени подходи, да се вземат под внимание в сектора за търговия със стоки втора употреба. Например “обучението за магазинен асистент” е специфичен за сектора квалификационен модул, насочен към целевата група на хората в неравностойно положение (той беше реализиран в Германия, следвайки концепцията). Квалификацията въпреки всичко е ориентирана към областта на продажбите в предприятията, търгуващи със стоки втора употреба. Така квалификацията е относително разграничена и специализирана и хората се обучават на точно определени умения. Включвайки съдържанието на обучителните модули също така става очевидно, че нуждите на групата на хората в неравностойно положение на пазара се вземат под внимание особено чрез обучението им за кандидатстване за работа. Още повече, че подходът не взема предвид европейски цели. Друг възможен квалификационен подход за сектора може да се намери в предприето действие в Германия, където беше направен опит професионалната спецификация “квалифициран търговец на дребно” да се адаптира към сектора за търговия на стоки втора употреба чрез предлагането на допълнителни и алтернативни модули. Все пак не беше възможно идеята да се интегрира в националната система за професионална подготовка. Това показва, че трябва да се концентрираме на развитието на обхващащ цяла Европа по-нататъшен обучителен профил при създаването на първата, обхващаща цяла Европа, специфична за сектора квалификация в сектора за търговия със стоки втора употреба. Поради факта, че изискванията за работа в сектора квалификации притежават няколко прилики с професионалните сфери (търговска, занаятчийска) е възможно следващата стъпка да бъде интеграция в съществуващите професионални спецификации на професионалната обучителна система. Освен това е възможно да се провери дали развитието на независима професионална спецификация за сектора за търговия на стоки втора употреба има смисъл или не на базата на добития в контекста на разработването и осъществяването на обучителния профил опит.

Като цяло разработваната в рамките на проекта “QualiProSecondHand” квалификация трябва да се стреми към разширяването на съществуващи подходи относно качеството, към включването на нуждите на предприятията за търговия втора употреба в Европа и към създаването на хомогенни стандарти. Съответната квалификация трябва да бъде насочена към вече заетите в сектора и към понастоящем незаетите в тези предприятия, които обаче искат да се подготвят за бъдещо развитие в някоя от секторните бизнес сфери. Създаването на специфична за сектора квалификация допринася за по-добрата подготовка на назначените в сектора (тук трябва да бъдат споменати хората в неравностойно положение на работния пазар, които участват в обучителните програми в социалните предприятия) за специфичните изисквания и дейности в промишлеността. Концепцията на възможни квалификации може или да ги насочи към недостатъците или към потенциала.

Резултатите от анализа показаха, че съдържанието на специфичните за сектора квалификации може да бъде съгласувано, вземайки приликите на работните процеси и задачи в различните бизнес сфери като начало, но и че е необходима специализация в различните бизнес сфери. Отделните специализации в тези области могат да се интегрират в общ тренировъчен профил за целия сектор. Първи общ поглед върху изискваното съдържание и съставяне на обучителния профил е представено на фигура 6. Този профил показва, че част от съдържанието може да се обобщи за всички бизнес сфери (маркирани в синьо), докато за задачи, които изискват много технически умения съдържанието на квалификацията е различно в отделните области (маркирани в зелено).



Фиг.6 Общ поглед върху съдържанието и устройството на специфичната за сектора квалификация

Администрацията на всички бизнес процеси не изисква никакво специализирано знание за продукта и спрямо съдържанието си се отнася еднакво спрямо всички бизнес сфери като търговските и комуникативни умения и способността за организация са на преден план. Ситуацията е подобна относно сдобиването със стоки и клиенти,

организацията на постъпващите стоки и поръчването или приемането им. Възможно е изискванията за изпълнението на тези задачи умения да се съгласуват в кратък обобщен профил за всички бизнес области. Различните изисквания, които съществуват в зависимост от областта на бизнеса и сферата на приложение се покриват от концепцията на обучителния профил – вземащите участие в нея трябва да бъдат подготвени за възможно най-широк диапазон от задачи като по този начин трябва да се осигури тяхната назначимост на определени длъжности. Това означава, че квалифициращите се в областта "поръчка/ приемане на стоки" например се подготвят и за по-предизвикателни задачи в сферата на поръчките в социалните предприятия.

Сферата „демонтаж и изхвърляне“ е първото квалификационно отделение в обучителния профил, което е силно специфично за отделната област. Резултатите на проучването показаха, че процесът на демонтаж и изхвърляне в сферата на електронните устройства и мебели изисква различни умения от членовете на фирмения състав спрямо тези в сферата на текстилните продукти и книги/CDта. Често процесът дори не съществува в областта (частните предприятия като цяло въобще не изхвърлят използвани стоки). По тази причина е важно извършването на изхвърлянето да е индивидуална и специфична за областта обучителна единица. Въпреки това е възможно уменията и способностите относно електронните устройства и мебелите изисквани за изхвърлянето и демонтажа да се предават в общо квалификационно отделение, тъй като не се отнасят за съчетаването на основно техническо знание. Спрямо областта "почистване и поправка" на възможен профил обаче, отделните обучителни единици са необходими за всяка бизнес област, тъй като тук съотнасянето е на техническите умения, които са твърде близо обвързани със специфични аспекти на индивидуалните бизнес сфери. Като цяло за възстановяването или сглобяването на нови мебели се изискват различни умения спрямо тези за поддържането на електронни устройства. Уменията за почистване и възстановяване на текстилни продукти на свой ред се различава в значителна степен от това, което се изисква в другите сфери. Поради факта, че в областта "книги/CD" не се реализира работа по поправка или поддръжка, там не се изисква квалификация в тази област.

Квалификационните единици „складиране на стоки“, „транспорт на стоки“ и “продажба на стоки” се организират в цялостна единица за всички бизнес сфери. Важно е да се отбележи, че квалификациите, които се отнасят за всички области, не могат да бъдат напълно отделени от контекста на тяхното приложение. Общата цел е насочена към добавяне на примери от различните бизнес сфери към съдържанието на единиците, към изясняването на отделните му особености и също така към обвързването му с възможни обучителни профили. Това се прави първо и преди всичко в единиците, съдържащи валидни за всички области аспекти, тъй като при тях надделяват приликите. Възможна концепция за квалификация или обучителен профил съответно трябва да бъде създаден както следва: квалифициращите се трябва да бъдат експерти в сектора за търговия на стоки втора употреба и готови за работа във всички бизнес сфери след квалификацията си. Дали квалификацията би могла или трябва да предлага специализации, отнасящи се до отделните области, например електронни устройства или мебели, зависи от точното съдържание, дълбочината и стандарта на специфичните за областта квалификационни отделения и трябва да се осъществи в бъдещо разработване на квалификацията.

4.2 Възможни последствия за сектора при въвеждането и развитието на специфична за сектора квалификация

Секторът за търговия на стоки втора употреба е признат за сектор с висок икономически потенциал по различни причини (защита на околната среда, важността на рециклирането, променящото се мнение към употребяваните стоки и пр.). Затова за

да се реализира този потенциал, е неизбежна бъдещата професионализация на сектора. Квалификацията на назначените в сектора е много важна, особено считайки малкото или дори никакви дейности, провеждащи се в това отношение. Квалификационна концепция, ориентирана към високите качествени стандарти води до развитието на специализирани в сектора умения, които се изискват от членовете на фирмения състав. По-добра квалификация за ежедневните задачи не само подхранва качеството на извършената работа, но и на изходните продукти. Обучителната подготовка, насочена към бъдещи предизвикателства и към развитието на членовете на фирмения състав подобрява начина, по който се разбират работните процеси. Чрез нея се осъществяват не само важен принос към предприятията и защита на техния настоящ статус, но и се продължава постоянният напредък както на ниво продукти, така и на ниво бизнес. Решението на бъдещите предизвикателства за предприятията и сектора е назначаването на фирмен състав, който притежава висококачествени признати квалификации. Предприятията вече откриха, че има такава нужда. Специфични за сектора квалификации могат допълнително да подобрят отношението на обществото към сектора за търговия на стоки втора употреба като донякъде трябва да се справят с настоящия негативен имидж.

За назначените в сектора по много причини е изключително желателно и необходимо да получат квалификация, приемана навсякъде в Европа. До настоящия момент назначените не могат да се квалифицират, за да подобрят своите умения (освен в няколко страни, например Германия) чрез обучителна подготовка, която да ги подготви за работа в сектора за търговия със стоки втора употреба. Това е особено вярно за различните йерархични нива, описани по-горе (управление, обучаващ работник/инструктор, и общ фирмен състав). Назначените не са подкрепяни, когато желаят да развият своите умения отделно от подготовката, която получават в самите предприятия. Също така те не могат да докажат уменията, които вече притежават, нито да ги регистрират някъде. Това е особено трудно за групата на хората в неравностойно положение на работния пазар, които често представляват назначените в социални предприятия заради състоянието си. Чрез развитието и реализирането на специфична за сектора квалификация биха се подобрили назначимостта, мобилността (навсякъде в Европа) и признаването на постиженията. Признатата квалификация за групите хора, на които до настоящия момент не е отделяно голямо внимание относно професионални обучителни подготовки, поддържа и стимулира способността за обучение на всеки индивид и личната идентификация със сектора.

Развитието на специализирана квалификация допринася за развитието на възможностите на назначение в рамките на сектора и за систематизирането им, за да се използва пълноценно понастоящем неизползваният секторен потенциал. Чрез професионализацията на сектора посредством квалификация се създават нови и най-вече привлекателни възможности за работа. На хора, които не са били назначени в сектора се дава възможността да постигнат и докажат своята годност за работа като взимат участие в специфична за сектора квалификация. С това се открива професионална област, която не е била систематично достъпна по този начин. Различните представени в сектора нива на образование и квалификации изясняват нуждата от специализирана квалификация. Също така с изпълняването на такава квалификация, предприятията получават по-добра ориентация и сигурност спрямо новоназначените членове на фирмения състав. Посредством квалификацията е осигурен фактът, че новоназначените разполагат с уменията, които се изискват от тях, за да работят в сектора, което води до по-кратки обучителни периоди в бизнеса и по-добро качество на извършената работа. А това на свой ред влияе върху качеството на бизнеса и конкурентно способността на пазара по позитивен начин.

Като цяло развитието на специфична за сектора квалификация допринася за заздравяването на предприятията, работещи в сектора за търговия на стоки втора употреба и за продължаването на тяхната професионализация. Чрез специализирани квалификации не само се осигурява качеството на работата на назначените в сектора,

но и се наблюдават позитивни ефекти върху качеството на целия бизнес, на вътрефирмените структури и на качеството на стоките и предлаганите услуги.

5 Заключение

Европейския Good-Practice-Доклад ясно показва, че в европейския сектор съществуват само няколко междуфирмени квалификационни подходи за търговия на стоки втора употреба и че в по-големи мрежи или бизнес корпорации съществуват вътрефирмени квалификационни стратегии, които са насочени най-вече към специалните нужди на предприятията и не са общодостъпни. Проведените изследвания на отделни случаи разкриха, че в предприятията от всички бизнес сфери назначените трябва да покрият не само специални изисквания, а всички, така че има голяма нужда от квалификации на различни професионални нива (независимо дали бизнесът е или не е ориентиран към печалба). Нуждата от квалификации вътре в предприятията зависи от многообразие от фактори като бизнес квалификацията на назначените, вътрефирмените структури, областта на бизнеса и първо и преди всичко специализираните задачи, които трябва да бъдат изпълнени. Необходимостта беше открита във всички участващи европейски страни дори ако отделните задачи се различават в анализираните бизнес области.

Анализът на работните процеси и задачи на четирите бизнес сфери (текстилни продукти, книги и аудио медия, мебели, както и електрически и електронни устройства) в европейския сектор за търговия на стоки втора употреба показва, че донякъде от назначените се изисква да имат дълбоко познание и много технически умения. Както за работните процеси, отнасящи се до всички анализирани бизнес сфери, така и за специфичните за областта процеси и задачи има многобройни отправни точки за развитието на специализирани за сектора квалификации. Това се отнася за всички групи, заети в сектора за търговия със стоки втора употреба. Основните анализирани задачи и идентифицирани нужди във всичките шест участващи страни формират основата за разработваните квалификационни подходи. Затова първо трябва да бъде създадена концепция за развитието на квалификационните профили. Тази концепция тогава трябва да бъде основата за развитието на специфична за сектора квалификация. Поради факта, че има усилен стремеж към развитието на хомогенни квалификации в сектора за търговия на стоки втора употреба, е необходимо по-нататък да се разработят качествени стандарти за съответните квалификационни концепции. В този процес до известна степен трябва да има съпоставимост, а от друга страна трябва да бъдат точно измерваеми качествените стандарти. Освен това трябва да бъдат развити ръководни принципи на базата на емпиричните резултати с оглед на поощряването на професионализацията в действащите в сектора за търговия със стоки втора употреба предприятия. Те трябва да дават възможността на предприятията независимо да разработват нови квалификационни възможности, за да повишат като резултат цялото качество на бизнеса и така да останат конкурентно способни.