

V

(Становища)

АДМИНИСТРАТИВНИ ПРОЦЕДУРИ

ЕВРОПЕЙСКА СЛУЖБА ЗА ПОДБОР НА ПЕРСОНАЛ (EPSO)

ОБЯВЛЕНИЕ ЗА КОНКУРС НА ОБЩО ОСНОВАНИЕ

EPSO/AST-SC/05/16

Служители по акредитацията/рецепционисти (SC 1/SC 2)

(2016/C 255 A/01)

Краен срок за регистрация: 6 септември 2016 г. в 12 ч. на обяд брюкселско време

Европейската служба за подбор на персонал (EPSO) организира конкурс на общо основание въз основа на квалификации и тестове с цел да бъде съставен списък за бъдещи назначения, от който Европейският парламент ще наема на работа нови членове на публичната служба като „**служители по акредитацията/рецепционисти**“ (функционална група AST-SC).

Това обявление за конкурс заедно с Общите правила, уреждащи конкурсите на общо основание, които са публикувани в Официален вестник на Европейския съюз C 70 A от 27 февруари 2015 г. (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=OJ:C:2015:070A:TOC>), съставляват правнообвързващата рамка за настоящата процедура за подбор. Имайте предвид обаче, че ПРИЛОЖЕНИЕ II към Общите правила не се прилага спрямо настоящия конкурс. Неговите разпоредби се заменят с разпоредбите на ПРИЛОЖЕНИЕ II към настоящото обявление.

Брой на издържалите конкурса:

Степен SC 1: 45**Степен SC 2: 10**

Настоящото обявление за конкурс се отнася за две степени. Можете да кандидатствате само за една от тях. Този избор се прави в момента на електронната регистрация и не може да бъде променен, след като сте валидирали своя формуляр за кандидатстване по електронен път. Въпреки това, **при определени условия**, описани в точка 2, конкурсната комисия може да пренасочи Вашата кандидатура за степен SC 2 към степен SC 1.

КАКВИ ЗАДАЧИ ЩЕ ТРЯБВА ДА ИЗПЪЛНЯВАМ?

Европейският парламент търси да назначи служители по акредитацията/рецепционисти, които да обслужват рецепциите и да обработват молби за акредитация, както и да издават служебни карти в съответствие с правилата на Европейския парламент.

От наетите служители ще се изисква да носят униформа, предоставена от Европейския парламент, да пътуват до трите града, в които се помещава Европейският парламент (Брюксел, Страсбург и Люксембург), и да работят на смени.

За по-подробна информация относно най-често изпълняваните служебни задължения вж. ПРИЛОЖЕНИЕ I.

ОТГОВАРЯМ ЛИ НА УСЛОВИЯТА ЗА КАНДИДАТСТВАНЕ?

Към момента на валидиране на кандидатурата си трябва да отговорите на ВСИЧКИ условия, посочени по-долу:

Общи условия	<p>— Да се ползвате с пълния обем права като гражданин на държава — членка на ЕС</p> <p>— Да сте изпълнили задълженията, наложени от законите по отношение на военната служба</p> <p>— Да притежавате необходимите нравствени качества за изпълнение на служебните задължения</p>
Специални условия: Езици	<p>— Език 1: да владеете един от 24-те официални езика на ЕС поне на ниво C1 (минимално изискване)</p> <p>— Език 2: да владеете английски, немски или френски език поне на ниво B2 (минимално изискване); език 2 трябва да бъде различен от език 1.</p> <p><i>За подробности относно нивата на владеене на даден език вж. Общата европейска референтна рамка за езиците</i></p> <p><i>(https://europass.cedefop.europa.eu/bg/resources/european-language-levels-cefr)</i></p> <p>Формулярът за кандидатстване се попълва на английски, немски или френски език.</p> <p>Избраният от Вас втори език трябва да бъде английски, немски или френски. Това са основните работни езици на институциите на ЕС и в интерес на службата новопостъпилите служители трябва да бъдат незабавно оперативни и в състояние да общуват ефикасно във всекидневната си работа на поне един от тях.</p> <p>За допълнителна информация относно езиците, изисквани в настоящия конкурс, вж. ПРИЛОЖЕНИЕ II.</p>
Специални условия: квалификации и професионален опит	<p>Степени SC 1 и SC 2</p> <p>— Образователна подготовка, получена след завършено средно образование, с продължителност на обучението най-малко 1 година, удостоверена с диплома и пряко свързана с естеството на служебните задължения,</p> <p style="text-align: center;">ИЛИ</p> <p>— Завършено средно образование, удостоверено с диплома, която дава достъп до образование след завършено средно образование, последвано от най-малко 3 години професионален опит, пряко свързан с естеството на служебните задължения,</p> <p style="text-align: center;">ИЛИ</p> <p>— Професионално обучение (еквивалентно на ниво 4 от Европейската квалификационна рамка — http://ec.europa.eu/ploteus/search/site?f%5B0%5D=im_field_entity_type%3A97) с продължителност най-малко 1 година, последвано от професионален опит с продължителност най-малко 3 години. Обучението и професионалният опит трябва да бъдат пряко свързани с естеството на служебните задължения,</p> <p style="text-align: center;">ИЛИ</p> <p>— Професионален опит с продължителност най-малко 8 години, пряко свързан с естеството на служебните задължения.</p> <p><i>За подробности относно дипломите вж. ПРИЛОЖЕНИЕ I към Общите правила, уреждащи конкурсите на общо основание (http://eur-lex.europa.eu/legal-content/BG/TXT/?uri=OJ:C:2015:070A:TOC).</i></p> <p>Забележка: посочените по-горе години професионален опит не се вземат предвид при изчисляването на броя години професионален опит, изискван по-долу.</p>

Допълнителен професионален опит:

— Само за степен SC 2

Най-малко 4 години допълнителен професионален опит, пряко свързан с естеството на служебните задължения.

Този професионален опит се взема под внимание само когато е придобит след получаване на квалификацията и/или професионалния опит, изисквани за достъп до конкурса (вж. степени SC 1 и SC 2 по-горе).

Изискваният професионален опит трябва да е свързан с практическото познаване на дейностите по акредитация и работата на рецепция в международна и/или мултикултурна среда в частния или публичния сектор. Този опит трябва да е пряко или в голяма степен свързан с естеството на служебните задължения на служител по акредитацията/рецепционист, описани в ПРИЛОЖЕНИЕ I.

КАК ЩЕ ПРОТЕЧЕ ПОДБОРЪТ?**1) Тестове с въпроси с избор между няколко отговора, които се провеждат на компютър**

Ако броят на кандидатите за всяка степен **надхвърля даден праг**, определен от EPSO в качеството ѝ на орган по назначаването, всички кандидати, които са валидирали формуляра си за кандидатстване до крайния срок, ще бъдат поканени да се явят на серия от тестове с въпроси с избор между няколко отговора, които ще се проведат на компютър в един от акредитираните центрове на EPSO.

Ако броят на кандидатите **е под този праг**, тези тестове ще се проведат по време на етапа на оценяване (точка 3).

Тестовите с въпроси с избор между няколко отговора, които се провеждат на компютър, ще бъдат организирани, както е посочено по-долу:

Тестове	Език	Въпроси	Времетраене	Изискван минимум
Словесно-логическо мислене	Език 1	20 въпроса	35 мин	10 от 20 точки
Математико-логическо мислене	Език 1	10 въпроса	20 мин	Математико-логическо и абстрактно мислене общо: 10 от 20 точки
Абстрактно мислене	Език 1	10 въпроса	10 мин	

Тези тестове са елиминаторни и резултатите от тях не се прибавят към резултатите от останалите тестове, държани по време на етапа на оценяване.

2) Подбор по квалификации

Първо, въз основа на данните, които кандидатите са предоставили в своя електронен формуляр за кандидатстване, ще бъде проверено дали те отговарят на изискванията за допустимост. Съществуват 2 възможни сценария:

- Ако **преди това са били организирани** тестове с въпроси с избор между няколко отговора, които се провеждат на компютър, проверката за допустимост на досиетата на кандидатите се извършва по низходящ ред на получените точки, докато броят на кандидатите, които отговарят на изискванията за допустимост, достигне даден праг, определен за всяка степен от EPSO в качеството ѝ на орган по назначаването. Досиетата на останалите кандидати няма да бъдат проверени.
- Ако **преди това не са били организирани** тестове с въпроси с избор между няколко отговора, които се провеждат на компютър, досиетата на всички кандидати ще бъдат проверени с оглед на условията за допустимост.

Кандидати за степен SC 2: при проверката за допустимост конкурсната комисия може да пренасочи Вашата кандидатура за степен SC 2 към степен SC 1, ако отговаряте на следните условия:

- ако предварително са били организирани тестове с въпроси с избор между няколко отговора, които се провеждат на компютър, сте получили един от **най-високите общи резултати** за степен SC 2, и
- съгласно посочените във Вашата кандидатура данни Вие **не отговаряте на изискванията за допустимост** за степен SC 2, но отговаряте на условията за степен SC 1, и
- когато сте кандидатствали, сте **дали съгласието си** за пренасочване към степен SC 1, и
- ако предварително са били организирани тестове с въпроси с избор между няколко отговора, които се провеждат на компютър, сте получили **също така** един от **най-високите общи резултати** за степен SC 1.

В този случай за останалата част от процедурата ще бъде считано, че кандидатствате за степен SC 1.

Второ, единствено за кандидатите, отговарящи на условията за допустимост, избрани по описания по-горе начин, подборът по квалификации се извършва въз основа на информацията, предоставена от кандидатите в графа „Филтър на квалификациите“ (Talent Screener/évaluateur de talent/Talentfilter) във формуляра за кандидатстване. Конкурсната комисия определя за всеки критерий за подбор коефициент на тежест, отразяващ относителната му важност (от 1 до 3), като всеки от отговорите на кандидата ще бъде оценен с от 0 до 4 точки.

След това конкурсната комисия умножава точките по коефициента на тежест за всеки критерий и ги сумира, за да определи кандидатите, чиито профил отговаря в най-голяма степен на естеството на служебните задължения, които трябва да бъдат изпълнявани.

Относно списъка на критериите вж. ПРИЛОЖЕНИЕ III

3) Етап на оценяване

Броят на кандидатите, които ще получат покана за участие в този етап на конкурса, ще бъде **не повече от 3 пъти** изискваният брой на издържалите конкурса кандидати за всяка степен. Ако сте получили един от **най-високите общи резултати** при подбора по квалификации, ще бъдете поканен да се явите на тестовете от етапа на оценяване, които ще се проведат най-вероятно в **Брюксел** в продължение на 1 или 2 дни на посочения от Вас **език 2**.

Ако **не са били организирани предварително** посочените в точка 1 тестове с въпроси с избор между няколко отговора, които се провеждат на компютър, ще положите тези тестове по време на етапа на оценяване.

По време на етапа на оценяване се оценяват седем общи компетенции (за всяка от които максималният брой точки е 10) и специфичните компетенции, изисквани за настоящия конкурс, като за целта се използват **3 теста** (интервюта относно общите и специфичните компетенции и ролево упражнение), както е описано в матриците по-долу:

Компетенция	Тестове
1. Анализ и разрешаване на проблеми	Ролево упражнение
2. Комуникация	Интервю относно общите компетенции
3. Постигане на качество и резултати	Ролево упражнение
4. Учене и развитие	Интервю относно общите компетенции
5. Определяне на приоритети и организиране	Интервю относно общите компетенции
6. Издръжливост	Ролево упражнение
7. Работа с други хора	Ролево упражнение
Изискван минимум	35 от 70 точки

<i>Компетенции</i>	<i>Тестове</i>
Специфични компетенции, свързани с областта	Интервю относно специфичните компетенции
Изискван минимум	50 от 100 точки

4) *Списък на издържалите конкурса*

След като провери удостоверителните документи на кандидатите, конкурсната комисия ще изготви **списък на издържалите конкурса** за всяка степен, включващ отговарящите на условията кандидати, които са получили най-високите общи оценки след етапа на оценяване, докато се достигне изискваният брой на издържалите конкурса кандидати. Имената в списъка се подреждат по азбучен ред.

КОГА И КЪДЕ МОГА ДА КАНДИДАТСТВАМ?

Кандидатствайте по електронен път на уебсайта на EPSO <http://jobs.eu-careers.eu> най-късно до:

6 септември 2016 г. в 12 ч. на обяд брюкселско време

ПРИЛОЖЕНИЕ I

ЕСТЕСТВО НА СЛУЖЕБНИТЕ ЗАДЪЛЖЕНИЯ

Европейският парламент търси да назначи служители по акредитацията/рецепционисти, които да изпълняват следните задачи:

- работа на различни видове рецепции в съответствие с нуждите на службата по акредитация;
- обработване на заявления за акредитация, изготвяне и издаване на служебни карти на членовете на ЕП, постоянните служители и техните гости, представителите на заинтересовани групи, служителите на външни дружества и посетителите в съответствие с правилата относно служебните карти и разрешенията за достъп до сградите на Европейския парламент;
- установяване, прогнозиране и посрещане на нуждите на Европейския парламент, неговите членове и постоянни служители и техните гости, прилагайки добросъвестен и прагматичен подход към бързото и ефикасно решаване на конкретни проблеми;
- осигуряване на очакваното от институцията непрекъснато, професионално, любезно и ефикасно обслужване;
- поддръждане, текстова обработка, статистика, въвеждане на данни, архивиране и актуализиране на електронни файлове;
- обработване на лични данни в съответствие с изискваната съгласно правилата за защита на личните данни поверителност.

Носенето на униформа, предоставена от Европейския парламент, ще бъде задължително. Служителите по акредитацията/рецепционистите трябва да могат да пътуват в командировка и да работят на смени.

Край на ПРИЛОЖЕНИЕ I, щракнете тук, за да се върнете в основния текст

ПРИЛОЖЕНИЕ II

ОБОСНОВКА ОТНОСНО ЕЗИКОВИЯ РЕЖИМ НА НАСТОЯЩАТА ПРОЦЕДУРА НА ПОДБОР

Настоящият конкурс е конкурс за специалисти, чиято цел е да се наемат на работа служители по акредитацията/рецепционисти. Изискванията, посочени в раздела „ОТГОВАРЯМ ЛИ НА УСЛОВИЯТА ЗА КАНДИДАТСТВАНЕ?“ от настоящото обявление за конкурс, са в съответствие с основните изисквания на институциите на ЕС за специализирани умения, опит и знания и са съобразени с необходимостта новопостъпилите служители да могат да работят ефективно, по-специално с други членове на персонала.

По тази причина от кандидатите се изисква да изберат втория си език за конкурса от ограничен брой официални езици на ЕС. Това изискване се дължи също така на бюджетни и оперативни ограничения, както и на естеството на използваните от EPSO методи за подбор, описани в точки 1, 2 и 3 по-долу. Езиковите изисквания за настоящия конкурс са одобрени от управителния съвет на EPSO, който отчита тези фактори и други специфични изисквания, свързани с естеството на служебните задължения или с конкретните нужди на заинтересованите институции на ЕС.

Основната цел на настоящия конкурс е да се състави списък от служители по акредитацията/рецепционисти, които да бъдат наети на работа в Европейския парламент. След като служителите по акредитацията/рецепционистите бъдат наети на работа, от съществено значение е те да бъдат оперативни веднага и да могат да общуват със своите колеги и ръководители. С оглед на критериите за използването на езици в процедурите за подбор на ЕС, изложени в точка 2 по-долу, Европейският парламент счита, че английският, немският и френският език са най-подходящите втори езици за целите на настоящия конкурс.

Кандидатите се уведомяват, че трите езика, посочени като втори за целите на настоящия конкурс, т.е. английски, немски и френски, са определени съобразно интереса на службата, който изисква служителите да са в състояние да общуват ефикасно във всекидневната си работа. Като се имат предвид дългогодишната практика на институциите на ЕС относно езиците за вътрешна комуникация и нуждите на службите за външната комуникация и изпълнението на ежедневната работа, английският, френският и немският продължават да бъдат най-използваните езици. Освен това в докладите относно служителите за 2013 г. 92 % от служителите са заявили, че владеят на задоволително ниво английски език, 84 % — френски език и 56 % — немски език.. За нито един друг официален език тази цифра не надхвърля 50 %.

Ето защо при съпоставянето на интереса и нуждите на службата и способностите на кандидатите Европейският парламент има право да изисква владенето на един от тези три езика, за да се гарантира, че независимо от първия си официален език всички кандидати владеят добре поне един от тези три езика.

Освен това в интерес на равното третиране от всички кандидати, дори ако техният първи официален език е един от тези три езика, се изисква да владеят на задоволително ниво втори език, който трябва да бъде един от тези три езика.

Оценяването на специфичните умения позволява на Европейския парламент да прецени способността на кандидатите да бъдат незабавно оперативни в среда, сходна с тази, в която ще трябва да работят.

Кандидатите трябва да използват своя втори език за конкурса (английски, немски или френски) при попълването на електронните формуляри за кандидатстване, а EPSO трябва да използва тези езици при общуването с кандидатите, които са подали валидни формуляри за кандидатстване, както и за някои тестове, описани в точка 3.

1. Обосновка относно избора на езици за всяка процедура за подбор

Институциите на ЕС смятат, че решението относно специфичния езиков режим на всяка отделна процедура за подбор, и по-специално всяко ограничаване на избора на езици, трябва да бъде взето въз основа на следните съображения:

и) Изискване новите служители да бъдат незабавно оперативни

Новопостъпилите служители трябва да бъдат незабавно оперативни и да са в състояние да изпълняват задълженията, за които са наети. Поради това EPSO трябва да гарантира, че издържалите конкурса кандидати владеят на подходящо ниво комбинация от езици, която ще им позволи да изпълняват ефективно служебните си задължения, и по-специално, че тези кандидати са в състояние да общуват ефикасно във всекидневната си работа със своите колеги и ръководители.

Следователно може да бъде обосновано някои тестове да бъдат организирани на ограничен брой работни езици, за да се гарантира, че всички кандидати могат да работят поне на един от тези езици, независимо какъв е техният първи официален език. Ако това не бъде направено, ще възникне сериозен риск значителен брой успешно издържали конкурса кандидати да не бъдат в състояние в разумен срок да изпълняват задачите, за които са наети на работа. Освен това ще бъде пренебрегнат очевидният факт, че кандидатстващите за работа в публичната служба на ЕС лица желаят да се присъединят към международна организация, която трябва да използва работни езици, за да функционира правилно и да изпълнява задачите, възложени ѝ по силата на Договорите за ЕС.

ii) *Естество на процедурата за подбор*

В някои случаи ограничаването на езиците, които кандидатите могат да изберат, може да бъде обосновано от естеството на процедурата за подбор.

В съответствие с член 27 от Правилника за длъжностните лица EPSO използва конкурси на общо основание, даващи възможност да се оценят уменията на кандидатите и да се предвиди с по-голяма точност дали кандидатите ще бъдат в състояние да изпълняват задълженията си.

Моделът „Център за оценяване“ е метод за подбор, при който кандидатите се оценяват по стандартизиран начин въз основа на различни сценарии под наблюдението на няколко членове на конкурсната комисия. При оценяването се използват рамка на компетенциите, предварително изготвена от органите по назначаването, общ метод на оценяване и съвместно вземане на решения.

Оценяването на специфичните умения по този начин позволява на институциите на ЕС да преценят способността на кандидатите да бъдат незабавно оперативни, поставяйки ги в среда, сходна с тази, в която ще работят. Значителни по обем научни изследвания са показали, че моделът „Център за оценяване“, при който се прави симулация на реални работни ситуации, е най-добрият метод за преценяване на работата в реални условия. Ето защо този модел се използва в целия свят. Като се имат предвид продължителността на кариерното развитие и мобилността в рамките на институциите на ЕС, този начин на оценяване е от основно значение, особено при подбора на служители на постоянен договор.

За да се гарантират оценяването на кандидатите на равни начала и тяхната способност да осъществяват контакт директно с оценителите и останалите кандидати, участващи в съответното упражнение, кандидатите се оценяват заедно в група, в която се използва общ език. За тази цел, освен ако моделът „Център за оценяване“ не се използва в конкурс с един основен език, е необходимо тестовете по модела „Център за оценяване“ задължително да се организират на ограничен брой езици.

iii) *Бюджетни и оперативни ограничения*

Управителният съвет на EPSO смята по няколко причини, че би било непрактично етапът „Център за оценяване“ на даден конкурс да се организира на всички официални езици на ЕС.

На първо място, подобен подход би имал много сериозни последици, свързани с ресурсите, правейки невъзможно за институциите на ЕС да наемат персонал за своите нужди при настоящата бюджетна рамка. Освен това такъв подход няма да бъде икономически оправдан от гледна точка на европейските данъкоплатци.

На второ място, провеждането на изпитите по модела „Център за оценяване“ на всички официални езици би изисквало значителен брой устни преводачи да работят по конкурсите на EPSO, както и използването на подходящи помещения, оборудвани с кабинки за устен превод.

На трето място, ще е необходим много по-голям брой членове на конкурсните комисии, които владеят различните езици, използвани от кандидатите.

2. Критерии за избора на езици за всяка процедура за подбор

Ако от кандидатите се изисква да изберат от ограничен брой официални езици на ЕС, управителният съвет на EPSO трябва да определи за всеки отделен случай езиците, които да бъдат използвани за отделните конкурси на общо основание, като вземе предвид следното:

- i) всякакви специфични вътрешни правила относно използването на езици в съответната институция или орган;
- ii) специфичните изисквания, свързани с естеството на служебните задължения и конкретните нужди на съответната институция;
- iii) езиците, които най-често се използват в съответната институция, определени въз основа на:

— обявеното и доказаното владение на езици на равнище B2 или по-високо от Общата европейска референтна рамка за езиците от активно заетите служители на ЕС на постоянен договор;

- най-често срещаните целеви езици, на които се превеждат документите, предназначени за вътрешно ползване в институциите на ЕС;
- най-често срещаните изходни езици, от които се превеждат изготвяните в институциите на ЕС документи, предназначени за използване извън тях;

iv) езиците, които се използват за административна комуникация в рамките на съответната институция.

3. Езици за комуникация

В настоящия раздел са описани общите правила за използването на езици за комуникация между EPSO и потенциалните кандидати. Други специфични изисквания могат да бъдат установени във всяко обявление за конкурс.

EPSO взема предвид правото на кандидатите като граждани на ЕС да общуват на своя майчин език. Освен това EPSO признава, че кандидатите, валидирали кандидатурите си, са потенциални членове на публичната служба на ЕС и се ползват от правата и задълженията, наложени им от Правилника за длъжностните лица. Ето защо институциите на ЕС считат, че EPSO следва, когато е възможно, да общува с кандидатите и да им предоставя информация относно техните кандидатури на всички официални езици на ЕС. За тази цел постоянното съдържание на уебсайта на EPSO, обявленията за конкурси и общите правила, уреждащи конкурсите на общо основание, ще се публикуват на всички официални езици.

Езиците, на които се попълва електронният формуляр за кандидатстване, се посочват във всяко обявление за конкурс. Указанията за попълването на формуляра за кандидатстване трябва да се предоставят на всички официални езици. Тези разпоредби ще важат през преходния период, който е необходим за създаването на процедура за подаване на първоначални електронни кандидатури на всички официални езици.

За да бъде общуването бързо и ефективно, след валидирането на първоначалната кандидатура общата комуникация на EPSO с всички кандидати ще се извършва на ограничен брой официални езици на ЕС. Това ще бъде първият или вторият език на кандидата, както е посочено в съответното обявление за конкурс.

Кандидатите могат да се свързват с EPSO на всеки един от официалните езици на ЕС, но за да може EPSO да обработва техните запитвания по-ефективно, кандидатите се насърчават да използват ограничен брой езици, за които служителите на EPSO са в състояние да осигурят незабавно езиково покритие, без да е необходимо да се прибегва до писмен превод.

Някои тестове също могат да се държат на ограничен брой официални езици на ЕС, за да се гарантира, че кандидатите притежават изискваното равнище на езикови умения за участие в етапа на оценяване на конкурсите на общо основание. Езиците на различните тестове ще се посочват във всяко обявление за конкурс.

Институциите на ЕС смятат, че по този начин се осигурява справедлив и подходящ баланс между интересите на службата и принципа на многоезичието и недискриминацията по език. Запълнението кандидатите да изберат втори език, който е различен от първия (обикновено майчиния език или език, който владеят на равностойно ниво), гарантира, че съпоставянето на кандидатите може да се извърши на равни начала.

Край на ПРИЛОЖЕНИЕ II, щракнете тук, за да се върнете в основния текст

ПРИЛОЖЕНИЕ III

КРИТЕРИИ ЗА ПОДБОР

При подбора по квалификации конкурсната комисия взема под внимание следните критерии:

1. Професионален опит в ежедневната работа с граждани.
2. Професионален опит като рецепционист, който осъществява пряк контакт с лицата, отговаря на запитвания, дава насоки и решава проблеми.
3. Професионален опит в работата по свързани с акредитация въпроси на различни места и/или с различни групи клиенти.
4. Професионален опит като част от многоезичен/мултикултурен екип в европейска или международна среда.
5. Професионален опит в решаването на конфликти с посетители, които се държат неуместно или необичайно (прояви на агресивност, обърканост, непоследователност, разрушителност).
6. Доказано владение на други официални езици на ЕС различни от посочените език 1 и език 2 (минимално ниво B2 от Общата европейска референтна рамка за езиците (<https://europass.cedefop.europa.eu/bg/resources/european-language-levels-cefr>)).
7. Професионален опит в използването на програмите OUTLOOK и EXCEL и/или в използването на бази данни и софтуер за изготвянето и издаването на карти за достъп.
8. Професионален опит в работата на смени.

Край на ПРИЛОЖЕНИЕ III, щракнете тук, за да се върнете в основния текст
