



## Профил на дигиталните умения/компетентности на ключова длъжност/професия

### I. Описание на длъжността/професията.

<b>Код и наименование на Икономическа дейност/сектор, съгл. КИД-2008</b>	код 10.3 по КИД 2008, Преработка и консервиране на плодове и зеленчуци, без готови ястия
<b>Код и наименование на длъжността/професията, съгл. НКПД-2011</b>	НКПД 12216002, Управител, продажби и маркетинг
<b>Алтернативни наименования и код на длъжността/професията</b>	Маркетинг мениджър/ Директор маркетинг, код 12216004 Мениджър покупки/продажби, код 12216003 Търговски директор, код 12217001
<b>Общо описание на длъжността/професията</b>	<p>Планира, организира, ръководи и контролира цялостната дейност, свързана с маркетинга и продажбите в предприятието.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Планира и управлява всички маркетингови и търговски дейности в предприятието</li> <li>• Изготвя маркетинговата и търговска стратегия на предприятието</li> <li>• Изготвя и управлява маркетинговия и търговски бюджет.</li> <li>• Следи състоянието на пазара и конкуренцията, анализира данните и идентифицира нови възможности.</li> <li>• Организира работата на екипа по маркетинг и продажби, проследява изпълнението на целите и постигането на заложените резултати.</li> <li>• Развива, мотивира и обучава хората в екипа.</li> <li>• Провежда преговори с клиенти, договаря условия, сключва договори и поддържа партньорски взаимоотношения с тях</li> <li>• Провежда пазарни изследвания</li> </ul>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

## II. Рамка (списък) на дигиталните компетентности на длъжността/професията.

Общи дигитални компетентности, съгласно DigComp 2.1		
Област на компетентност	Наименование на общата дигитална компетентност	Изисквано ниво и подниво
Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни	1.1 Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание	Напреднало, 6
	1.2 Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание	Напреднало, 6
	1.3 Управление на данни, информация и дигитално съдържание	Напреднало, 6
Област на компетентност 2: Комуникация и сътрудничество	2.1 Взаимодействие чрез дигитални технологии	Напреднало, 6
Област на компетентност 4: Безопасност	4.2 Защита на личните данни и поверителност	Напреднало, 5
Специфични за длъжността/професията дигитални компетентности		
Област на компетентност, съгл. DigComp 2.1	Наименование на специфичната дигитална компетентност	Изисквано ниво и подниво, съгл. DigComp 2.1
Област на компетентност 1: Грамотност, свързана с информация и данни	Работа със софтуери за анализ на статистически данни	Напреднало, 5
	Работа със софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM)	Напреднало, 6
	Изграждане и поддържане на клиентска база данни	Напреднало, 6
Област на компетентност 3: Създаване на дигитално съдържание	Разработване на дигитални маркетингови стратегии	Напреднало, 6

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

### III. Описание на общите дигитални компетентности.

Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1	1.1 Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание
Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.	1: Грамотност, свързана с информация и данни
Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Формулира нуждите от информация, търси данни, информация и съдържание в дигитална среда, достъпва ги и навигира между тях. Създава и актуализира лични стратегии за търсене.
Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владее на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Напреднало, 6
Описание на изискваното ниво и подниво на владее, съгл. DigComp 2.1.	<p>На напреднало ниво на владее, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>оценява нуждите от информация</li> <li>адаптира стратегията си за търсене, за да намери най-подходящите данни, информация и съдържание в дигитална среда;</li> <li>обясни как да се получи достъп до тези най-подходящи данни, информация и съдържание и да се навигира между тях;</li> <li>променя личните стратегии за търсене</li> </ul>
Необходими знания	<ul style="list-style-type: none"> <li>Познава методите и принципите за ефективно търсене на информация в интернет пространството;</li> <li>Познава различни стратегии за събиране на информация, необходима за изготвянето на различни документи, свързани със сферата на работа;</li> <li>Знае как да открие информация в уеб пространството, необходима за създаването на различни маркетингови стратегии и кампании</li> </ul>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

<b>Необходими умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Използва проверени източници на информация и данни, необходими за изготвянето на различни документи, свързани със сферата на работа;</li> <li>• Ефективно използва различни специализирани търсачки и техните функционалности, за да търси и намира необходимата информация</li> <li>• Дефинира подходящи ключови думи за търсене на информация и данни в интернет</li> </ul>
<b>Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Използва ефективно различни техники за търсене на информация и данни в дигитална среда</li> <li>• Коректно определя вида на информацията, от която се нуждае, както и каналите и средствата, които могат да бъдат използвани за набавянето ѝ</li> <li>• Оценява точно коректността и верността на събраната информация</li> </ul>
<b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проучване и анализ на потребителското търсене, тенденциите, конкуренцията и пазарната ситуация</li> <li>• Проследяване на рекламната и маркетинг активност на конкурентите в уеб пространството</li> <li>• Търсене и идентифициране на нови пазари и възможности за продажба</li> <li>• Мониторинг на онлайн средата около фирмата и конкуренцията за успешно управление на репутацията на предприятието в Интернет</li> </ul>

<b>Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1</b>	Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание
<b>Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	1. Грамотност, свързана с информация и данни
<b>Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Анализира, сравнява и критично оценява достоверността и надеждността на източниците на данни, информация и дигитално съдържание. Анализира, интерпретира и оценява критично данни, информация и дигитално съдържание.
<b>Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Напреднало, 6

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

<p><b>Описание на изискваното ниво и подниво на владеене, съгл. DigComp 2.1.</b></p>	<p>На напреднало ниво на владеене, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• оцени критично достоверността и надеждността на източници на данни, информация и дигитално съдържание;</li> <li>• оцени критично данни, информация и дигитално съдържание.</li> </ul>
<p><b>Необходими знания</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Определя достоверността на получената в дигитална среда информация</li> <li>• Различава информацията базирана на факти, данни и изследвания и от такава базирана на лично мнение</li> <li>• Различава релевантните за своите цели цифрови данни и информация от информационния шум</li> <li>• Познава методи за анализ и оценка на информацията в дигитална среда</li> </ul>
<p><b>Необходими умения</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Идентифицира достоверни източници, които могат да бъдат използвани за набавянето на необходимата информация в дигитална среда</li> <li>• Анализира и обобщава вторични данни от различни източници за оценка на пазарната ситуация</li> <li>• Идентифицира ключовата информация, като разграничава съществената от несъществената информация, получена в дигитална среда</li> <li>• Прилага техники за оценяване релевантността и надеждността на извлечената информация</li> </ul>
<p><b>Поведения, които характеризират владеенето на дигиталната компетентност</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Правилно оценява нуждата от конкретна цифрова информация и данни в дадена ситуация</li> <li>• Използва обективни техники и методи за анализ на информация в дигитална среда</li> <li>• Анализира цифрови данни и информация от различни източници, открива връзки и зависимости, прави изводи и заключения</li> </ul>
<p><b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прилагане на специфични техники за оценка и анализ на цифрова информация</li> <li>• Изпълнение на задачи по оценка и анализиране на цифрови данни и информация за откриване на закономерности и тенденции в конкретна област</li> <li>• Оценка на множество от показатели, които, характеризират и описват процеса и са базирани на оценка на цифрови данни и информация</li> </ul>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

<b>Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1</b>	1.3 Управление на данни, информация и дигитално съдържание
<b>Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	1: Грамотност, свързана с информация и данни
<b>Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Организира, съхранява и извлича данни, информация и съдържание в дигитална среда. Организира ги и ги обработва в структурирана среда.
<b>Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владеење на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Напреднало, 6
<b>Описание на изискваното ниво и подниво на владеење, съгл. DigComp 2.1.</b>	На напреднало ниво на владеење, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да: <ul style="list-style-type: none"> <li>• адаптира управлението на информация, данни и съдържание за най-подходящото и лесно извличане и съхранение;</li> <li>• ги адаптира за организиране и обработка в най - подходящата структурирана среда</li> </ul>
<b>Необходими знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава в детайли функционалностите на текстообработващи програми - форматиране, проверка на данни, сортиране, усъвършенствано филтриране на данни и др.</li> <li>• Познава методите за професионално оформяне на таблици с определени изисквания</li> <li>• Познава техники за видоизменяне на различни видове дигитално съдържание в различни формати</li> </ul>
<b>Необходими умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Създава, обработва и поддържа определени структури от данни, използвайки разнообразни дигитални средства и програми;</li> <li>• Контролира и управлява наличността, сигурността, използваемостта и целостта в дигитална среда на данните, отнасящи се до маркетинговата и търговска дейност;</li> <li>• Стриктно контролира управлението на данните и информацията, свързани с процесите по маркетинг и продажби и предприятието;</li> </ul>
<b>Поведения, които характеризират владеењето на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Избира най-подходящата програма, приложение или софтуер съобразно целите за обработка и управление на данни и информация</li> <li>• Успешно използва функционалностите на текстообработващи програми и електронни таблици</li> </ul>

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прилага най-ефективните начини за съхранение на информация и данни в електронна среда – запис върху външно устройство, облачни услуги и др.</li> </ul>
<b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Работа с търговска документация</li> <li>• Създаване на справки и анализи за осъществени продажби</li> <li>• Обработване и анализ на числови данни и информация</li> </ul>

<b>Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1</b>	2.1 Взаимодействие чрез дигитални технологии
<b>Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	2: Комуникация и сътрудничество
<b>Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Взаимодейства чрез различни дигитални технологии и разбира подходящите дигитални средства за комуникация за даден контекст.
<b>Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владееене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Напреднало, 6
<b>Описание на изискваното ниво и подниво на владееене, съгл. DigComp 2.1.</b>	<p>На напреднало ниво на владееене, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• адаптира разнообразни дигитални технологии за постигане на най- удачно взаимодействие;</li> <li>• адаптира най- подходящите средства за комуникация за даден контекст.</li> </ul>
<b>Необходими знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Притежава познания за работа с различните платформи за комуникация и срещи в дигитална среда</li> <li>• Разбира предимствата, възможностите и ограниченията на видеоконферентните връзки като средство за комуникация от разстояние</li> <li>• Знае как да осъществи видеоразговор, като използва платформи и приложения за видеосрещи</li> <li>• Знае как да насочва информацията по правилния начин, чрез удачен електронен канал и към правилните страни, като използва дигитални технологии</li> <li>• Познава начините за насрочване, модерирание и провеждане на видеосреща</li> </ul>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

<b>Необходими умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Свободно борава с различни платформи и приложения за комуникация в дигитална среда</li> <li>• Общува ефективно посредством платформи за видеоразговори, като предава информация навреме и коректно на заинтересованите лица.</li> <li>• Планира, управлява и администрира видеосрещи, като използва възможностите на платформи за видеокоферентни разговори</li> <li>• Може да управлява основни настройки в онлайн платформите за комуникация</li> </ul>
<b>Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подбира точно подходящите дигитални средства за комуникация спрямо конкретната ситуация</li> <li>• Използва подходящи дигитални канали и разнообразни дигитални средства при споделяне на информация с различни заинтересовани страни</li> <li>• Преценява точно кога и на кого е необходима информацията, която предава онлайн и следи тя да бъде правилно разбрана</li> <li>• Използва правилно функционалностите на платформи за видеокоферентни разговори, за да планира и осъществява срещи от разстояние</li> </ul>
<b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Реализиране на разговори в реално време с клиенти и партньори в дигитална среда</li> <li>• Обмен на информация със служители, мениджмънт и собствениците на предприятието</li> <li>• Създаване и поддържане на мрежа от контакти в дигитална среда</li> </ul>

<b>Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1</b>	4.2 Защита на личните данни и поверителност
<b>Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	4: Безопасност
<b>Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Защитава личните данни и поверителността в дигитална среда. Разбира по какъв начин да използва и споделя лична идентифицираща информация, като същевременно е в състояние да защити себе си и другите от вреда. Разбира, че дигиталните услуги използват „Политика за поверителност“, за да информират как се използват личните данни.
<b>Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Напреднало, 5

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)



<p><b>Описание на изискваното ниво и подниво на владеене, съгл. DigComp 2.1.</b></p>	<p>Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• прилага различни начини за защита на личните си данни и поверителността в дигитална среда;</li> <li>• прилага различни начини за споделяне на своите данни, като същевременно защитава себе си и другите от нежелани последици;</li> <li>• обяснява съдържанието на декларации за поверителност, свързани с това, как личните данни се използват в дигиталните услуги.</li> </ul>
<p><b>Необходими знания</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава принципите за обработване, използване и съхранение в дигитална среда на лични данни, които са станали достъпни по време на изпълнение на служебните задължения</li> <li>• Познава мерките за защита на личните данни в електронен формат и на различни дигитални носители</li> <li>• Дава примери за законосъобразно обработване на лични данни при използване на дигитални технологии</li> <li>• Разбира правните основания за обработване на лични данни при използване и прилагане на онлайн услуги</li> <li>• Посочва за всички случаи при, които събирането на данни и информация по електронен път от потребители изискват тяхното уведомяване и съгласие</li> </ul>
<p><b>Необходими умения</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прилага мерките и процедурите за защита на личните данни и информация в дигитална среда, приети в компанията</li> <li>• Използва служебните устройства само за служебни цели и спазва политиките и процедурите за защита на личните данни и поверителността в дигитална среда</li> <li>• Осигурява сигурност и защита за електронните устройства, така че да предотврати неоторизиран достъп до лични данни и информация</li> <li>• Използва и обработва данни и информация в дигитална среда като прилага директивата на ЕС за правото на неприкосновеност на личния живот и електронните комуникации и общия регламент на ЕС относно защитата на данните (ОРЗД)</li> </ul>
<p><b>Поведения, които характеризират владението на дигиталната компетентност</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Правилно използва настройките на програмите и приложенията, с които работи, така че да предотврати достъп на неоторизирани лица до конфиденциални данни и информация</li> <li>• Използва сложни пароли, така че да ограничи достъпа до личните данни и информация и периодично променя паролите</li> <li>• Организира правилното съхранение и опазване на лични данни в електронна среда, като следва стриктно регламента за защита на личните данни</li> </ul>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Стриктно се придържа към законовите изисквания за събиране на лични данни и информация при провеждане на проучвания или маркетингови активности</li> </ul>
<b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Изпълнение на изискванията на Общ регламент относно защита на личните данни и изискванията на националното законодателство (Закон за защита на личните данни)</li> <li>• Законосъобразно обработване на лични данни в дигитална среда при наличие на правни основания</li> <li>• Прилагане на превантивни мерки срещу нарушения на сигурността на личните данни в електронна среда</li> </ul>

#### IV. Описание на специфичните дигитални компетентности.

<b>Наименование на дигиталната компетентност</b>	Работа със софтуери за анализ на статистически данни
<b>Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	1: Грамотност, свързана с информация и данни
<b>Описание на дигиталната компетентност</b>	Обработка и анализира числови данни и информация, като ефективно използва функционалностите на програми за статистическа обработка и анализ.
<b>Сходна обща дигитална компетентност от DigComp 2.1.</b>	1.2 Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание
<b>Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владее на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Напреднало, 5
<b>Описание на нивата и поднивата на владее на дигиталната компетентност:</b>	
<b>Основно ниво</b>	<p>Подниво 1:</p> <p>На основно ниво на владее и с напътствие, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• установи достоверността и надеждността на статистическите данни и маркетинговата информация и на техните източници</li> <li>• да определи начини за обработване на числовите данни</li> </ul>

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

	<p>Подниво 2: На основно ниво и самостоятелно, с подходящо напътствие, когато е необходимо, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• установи достоверността и надеждността на статистическите данни и маркетинговата информация и на техните източници</li> <li>• да определи начини за обработване на числовите данни</li> </ul>
<b>Средно ниво</b>	<p>Подниво 3: Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• извърши анализ, сравнение и оценка на достоверността и надеждността на ясно дефинирани статистически данни и маркетингова информация и на техните източници</li> <li>• извърши анализ, интерпретация и оценка на ясно дефинирани статистически данни и маркетингова информация, като използва подходящ инструмент</li> </ul>
	<p>Подниво 4: Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• извърши анализ, сравнение и оценка на източници на статистически данни и маркетингова информация</li> <li>• извърши анализ, интерпретация и оценка на статистически данни и маркетингова информация, като използва подходящ инструмент</li> </ul>
<b>Напреднало ниво</b>	<p>Подниво 5: Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• направи оценка на достоверността и надеждността на различни източници на статистически данни и маркетингова информация</li> <li>• направи оценка на различни статистически данни и маркетингова информация, като използва различни инструменти</li> </ul>
	<p>Подниво 6: На напреднало ниво на владеене, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• оцени критично достоверността и надеждността на източници на статистически данни и маркетингова информация</li> <li>• оцени и анализира сложни статистически данни и маркетингова информация и дигитално съдържание, като използва различни инструменти</li> </ul>

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

<b>Високо специализирано ниво</b>	<p>Подниво 7:</p> <p>На високо специализирано ниво на владееене може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• създава решения на сложни, ограничено дефинирани проблеми, които са свързани с анализ и оценка на достоверни и надеждни източници на статистически данни и маркетингова информация</li> <li>• интегрира знанията си, с цел да допринесе за професионалната практика и знания и да напътства останалите при анализа и оценката на статистически данни и маркетингова информация</li> </ul>
	<p>Подниво 8:</p> <p>На най-напредналото и специализирано ниво на владееене, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• създава решения за справяне със сложни проблеми с множество взаимосвързани фактори, които се отнасят до анализ и оценка на статистически данни и маркетингова информация в дигитална среда</li> <li>• предлага нови идеи и процеси в съответната област</li> </ul>
<b>Необходими знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава основните функционалности на софтуерни продукти за извличане, статистическа обработка и анализ на данни</li> <li>• Притежава задълбочени познания за основни принципи и методи за обработване и анализ на данни, които се използват в маркетинга и продажбите</li> <li>• Знае как да анализира количествени данни и да интерпретира резултати от маркетингови изследвания, използвайки специализиран софтуер</li> <li>• Знае как да тълкува цифрови данни и информация</li> </ul>
<b>Необходими умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обработва, анализира и интерпретира структурирани данни от: пазарни проучвания, ценови проучвания, рекламни проучвания, икономически анализ, мотивационни проучвания и др. , като използва специализиран софтуер</li> <li>• Работи с аналитични цифрови данни, като ги анализира и прави изводи на база получените резултати</li> <li>• Използва подходящи математически операции, за да обработва числови данни в специализиран софтуер</li> <li>• Работи със специализиран софтуер, за да извлича информация от масиви от данни и да я трансформира в разбираема структура за бъдеща употреба</li> </ul>

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

<p><b>Поведения, които характеризират владеенето на дигиталната компетентност</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прилага специфични статистически методи за обработване и анализ към данни и информация, с оглед разкриването на съществени за регистрираните явления и процеси вътрешни връзки и зависимости</li> <li>• Анализира и оценява масиви данни, като ги организира и интегрира избирателно и идентифицира наличието на определени модели, които да бъдат използвани за вземане на по-правилни, базирани на факти, бизнес решения</li> <li>• Обработка, анализира и тълкува правилно данни от проучвания с цел установяване на факти и закономерности и изготвяне на краткосрочни и дългосрочни прогнози за наблюдавания признак, като използва специализиран софтуер за анализ на статистически данни</li> </ul>
<p><b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Осъществяване на пазарни проучвания за установяване характеристиките на пазара, потребностите от дадена стока, поведението на конкурентите, потенциалните клиенти и др.</li> <li>• Осъществяване на продуктови изследвания за установяване на възможностите за въвеждане на нови продукти на пазара, търсенето и количествено измерение на това търсене, конкурентните продукти</li> <li>• Осъществяване на изследвания на продажбите</li> <li>• Осъществяване на проучване на въздействието и резултатите от на маркетинговите и рекламни активности</li> <li>• Осъществяване на проучване на потребителите по отношение на техните нагласи, поведение, очаквания и др.</li> </ul>

<p><b>Наименование на дигиталната компетентност</b></p>	<p>Работа със софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM)</p>
<p><b>Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b></p>	<p>1 Грамотност, свързана с информация и данни</p>
<p><b>Описание на дигиталната компетентност</b></p>	<p>Достъпва, навигира, манипулира, анализира и управлява информация за взаимоотношенията с клиентите на предприятието, като използва правилно функционалностите на специализирания софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM).</p>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

<b>Сходна обща дигитална компетентност от DigComp 2.1.</b>	1.3 Управление на данни, информация и дигитално съдържание
<b>Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владеене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Напреднало - 6
<b>Описание на нивата и поднивата на владеене на дигиталната компетентност:</b>	
<b>Основно ниво</b>	<p>Подниво 1: На основно ниво на владеене и с напътствие, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>определи по какъв начин да организира, съхранява и извлича данни, информация и съдържание по лесен начин, като използва софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти(CRM)</li> <li>установи къде да ги организира по лесен начин в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM)</li> </ul>
	<p>Подниво 2: На основно ниво и самостоятелно, с подходящо напътствие, когато е необходимо, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>определи по какъв начин да организира, съхранява и извлича данни, информация и съдържание по лесен начин, като използва софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM)</li> <li>установи къде да ги организира по лесен начин в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM)</li> </ul>
<b>Средно ниво</b>	<p>Подниво 3: Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>въвежда, подбира данни, информация и съдържание, с цел да ги организира, съхранява, редактира и извлича по рутинен начин като използва софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM)</li> <li>ги организира по рутинен начин в като използва софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM)</li> </ul>
	<p>Подниво 4: Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>въвежда, организира информация, данни и съдържание за лесно съхранение и извличане, като използва софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM)</li> </ul>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>организира информация, данни и съдържание в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM)</li> </ul>
<b>Напреднало ниво</b>	<p>Подниво 5: Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>борави с информация, данни и съдържание за по-лесното им въвеждане, организиране, съхранение и извличане, като използва софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM)</li> <li>извършва тяхната организация и обработка в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM)</li> </ul>
	<p>Подниво 6: На напреднало ниво на владееене, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>адаптира управлението на информация, данни и съдържание за най-подходящото и лесно извличане и съхранение, като използва софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM)</li> <li>ги адаптира за организиране и обработка по най-подходящ начин в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM)</li> </ul>
<b>Високо специализирано ниво</b>	<p>Подниво 7: На високо специализирано ниво на владееене може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>създава решения на сложни, ограничено дефинирани проблеми, които са свързани с управление на данни, информация и съдържание за тяхната организация, съхранение и извличане в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM)</li> <li>интегрира знанията си, с цел да допринесе за професионалната практика и знания и да напътства останалите при управлението на данни, информация и съдържание в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM)</li> </ul>
	<p>Подниво 8: На най-напредналото и специализирано ниво на владееене, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>създава решения за справяне със сложни проблеми с множество взаимосвързани фактори, които се отнасят до управлението на данни, информация и съдържание за тяхната организация, съхранение и извличане при работа със софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM);</li> </ul>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• предлага нови идеи и процеси в съответната област.</li> </ul>
<b>Необходими знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обяснява правилата и процедурите за достъп, съхраняване, обработка, анализ и управление на данни и информация в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM)</li> <li>• Знае как да извлече и анализира необходимата за целите си информация при работа със софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM)</li> <li>• Описва функционалностите на софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM)</li> </ul>
<b>Необходими умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Достъпва, тълкува и обработва информация за клиентите на предприятието и историята на взаимодействието с тях в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM);</li> <li>• Използва функционалностите на софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM), за да проследява поведението и действията на настоящите или потенциални клиенти и да взема решения на база тази информация</li> <li>• Обобщава и анализира в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (CRM) постъпващата по различни канали информация за настоящи и потенциални клиенти на предприятието</li> <li>• Анализира поведението на клиентите, като използва ефективно различните справки от софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (CRM)</li> </ul>
<b>Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Използва успешно и спрямо целите функции за извличане и обработка на информацията в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM)</li> <li>• Планира и реализира успешни маркетингови и рекламни кампании, като се базира на задълбочен анализ на информация, извлечена от софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM)</li> <li>• Успешно използва информацията в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM), за да определи подходи за увеличаване на удовлетвореността и степента на задържане на клиентите</li> <li>• Анализира точно наличната информацията в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM), за да направи изводи относно факторите, обуславящи пазарното търсене</li> <li>• Създава справки и доклади за поведението на клиентите, като използва софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти (CRM)</li> </ul>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)



<b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Управление, проследяване и анализиране на взаимоотношенията с клиентите на предприятието</li> <li>• Анализиране на потребностите на клиентите и подобряване на начина, по който им се предлага продукт/услуга</li> <li>• Планиране на бъдещи действия на база анализирана информация за поведението на клиентите</li> </ul>
---	--

<b>Наименование на дигиталната компетентност</b>	Изграждане и поддържане на клиентска база данни
<b>Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	1 Грамотност, свързана с информация и данни
<b>Описание на дигиталната компетентност</b>	Работи ефективно с база от данни, като създава формуляри за въвеждане на данни, подрежда данните по възходящ и низходящ ред, извлича информация от базата по определени критерии и прави необходимите изчисления, използвайки вградени функции.
<b>Сходна обща дигитална компетентност от DigComp 2.1.</b>	1.3 Управление на данни, информация и дигитално съдържание
<b>Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владееене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Напреднало, 6
<b>Описание на нивата и поднивата на владееене на дигиталната компетентност:</b>	
<b>Основно ниво</b>	<b>Подниво 1:</b> На основно ниво на владееене и с напътствие, може да: <ul style="list-style-type: none"> <li>• определи по какъв начин да организира, съхранява и извлича данни, информация и съдържание по лесен начин, като използва бази данни</li> <li>• установи къде да ги организира по лесен начин, използвайки база данни</li> </ul>
	<b>Подниво 2:</b> На основно ниво и самостоятелно, с подходящо напътствие, когато е необходимо, може да: <ul style="list-style-type: none"> <li>• определи по какъв начин да организира, съхранява и извлича данни, информация и съдържание по лесен начин, като използва бази данни</li> <li>• установи къде да ги организира по лесен начин, използвайки база данни</li> </ul>

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

<b>Средно ниво</b>	<p>Подниво 3: Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• въвежда, подбира данни, информация и съдържание, с цел да ги организира, съхранява, редактира и извлича по рутинен начин като използва бази данни</li> <li>• ги организира по рутинен начин като използва бази данни</li> </ul>
	<p>Подниво 4: Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• въвежда, организира информация, данни и съдържание за лесно съхранение и извличане, като използва бази данни</li> <li>• организира информация, данни и съдържание, като използва база данни</li> </ul>
<b>Напреднало ниво</b>	<p>Подниво 5: Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• борави с информация, данни и съдържание за по-лесното им въвеждане, организиране, съхранение и извличане, като използва бази данни</li> <li>• извършва тяхната организация и обработка като използва бази данни</li> </ul>
	<p>Подниво 6: На напреднало ниво на владееене, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите, и в сложен контекст, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• адаптира управлението на информация, данни и съдържание за най-подходящото и лесно извличане и съхранение, като използва като използва бази данни</li> <li>• ги адаптира за организиране и обработка по най-подходящ начин в бази данни</li> </ul>
<b>Високо специализирано ниво</b>	<p>Подниво 7: На високоспециализирано ниво на владееене може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• създава решения на сложни, ограничено дефинирани проблеми, които са свързани с управление на данни, информация и съдържание за тяхната организация, съхранение и извличане, като използва бази данни</li> <li>• интегрира знанията си, с цел да допринесе за професионалната практика и знания и да напътства останалите при управлението на данни, информация и съдържание, като използва бази данни</li> </ul>
	<p>Подниво 8: На най-напредналото и специализирано ниво на владееене, може да:</p>

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• създава решения за справяне със сложни проблеми с множество взаимосвързани фактори, които се отнасят до управлението на данни, информация и съдържание за тяхната организация, съхранение и извличане при работа с база данни</li> <li>• предлага нови идеи и процеси в съответната област.</li> </ul>
<b>Необходими знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Знае как да управлява числова информация и данни в база от данни за осъществяване на продажби и търговския процес</li> <li>• Знае как да прави справки-извлечения от базата данни по определени показатели</li> <li>• Знае как да анализира и интерпретира наличните данни и информация, за да определи тенденции, да направи прогнози и изведе изводи, като използва информацията от база данни</li> <li>• Знае как да експортира данни между бази данни и друг софтуер</li> </ul>
<b>Необходими умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Съхранява, извлича и модифицира търговски данни във връзка с различни операции по обработка на данни в специализирана програма за управление на бази данни</li> <li>• Периодично въвежда данни и информация за продажбите и актуализира базата данни</li> <li>• Управлява база от данни с контакта на фирми, потенциални клиенти на предприятието</li> <li>• Използва ключови думи и различни команди за сортиране, търсене, пренареждане, групиране се ориентира сред множество от записи</li> <li>• Създава справки и отчети на база извлечени данни от базата данни</li> </ul>
<b>Поведения, които характеризират владението на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Постига качествено изпълнение на поставените задачи, като работи с база данни, използвайки ефективно функциите за филтриране, импортиране/експортиране, сортиране и извършване на изчисления на данни</li> <li>• Проверява прецизно коректността на въведените данни, като използва вградените средства за проверка</li> <li>• Извлича и анализира точно информация от база данни съгласно зададени критерии</li> <li>• Постига планираните цели, като извлича различни видове справки от базата данни, използвайки стандартни функции и инструменти</li> <li>• Представя визуално информацията, извлечена от база данни, като използва подходящи диаграми и графики</li> </ul>
<b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Актуализиране на информацията в базата данни в зависимост от настъпилите промени в процесите</li> <li>• Обработване на числови данни и информация и изготвяне на справки</li> <li>• Анализиране на наличните данни и взимане на решения</li> </ul>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

<b>Наименование на дигиталната компетентност</b>	Разработване на дигитални маркетингови стратегии
<b>Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	3: Създаване на дигитално съдържание
<b>Описание на дигиталната компетентност</b>	Определя, управлява и контролира изпълнението на дигиталните маркетингови стратегии в предприятието. Създава цялостни дигитални кампании, изгражда и развива марки в дигитална среда, работи с дигитални маркетингови инструменти, анализира постигнатите резултати от кампаниите, интерпретира данните и взема решения.
<b>Сходна обща дигитална компетентност от DigComp 2.1.</b>	3.2 Интегриране и преработване на дигитално съдържание
<b>Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владееене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>	Напреднало, 6
<b>Описание на нивата и поднивата на владееене на дигиталната компетентност:</b>	
<b>Основно ниво</b>	На основно ниво на владееене и с напътствие, може да: <ul style="list-style-type: none"> <li>• подбира начини за модифициране, усъвършенстване, подобряване и интегриране на прости елементи от дигитално съдържание и информация за разработване на дигитални маркетингови стратегии</li> </ul>
	На основно ниво и самостоятелно, с подходящо напътствие, когато е необходимо, може да: <ul style="list-style-type: none"> <li>• подбира начини за модифициране, усъвършенстване, подобряване и интегриране на прости елементи от дигитално съдържание и информация за разработване на дигитални маркетингови стратегии</li> </ul>
<b>Средно ниво</b>	Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да: <ul style="list-style-type: none"> <li>• обясни начините за модифициране, усъвършенстване, подобряване и интегриране на ясно дефинирани елементи от ново дигитално съдържание и информация за разработване на дигитални маркетингови стратегии</li> </ul>
	Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да:

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• дискутира начините за модифициране, усъвършенстване, подобряване и интегриране на ново дигитално съдържание и информация за разработване на дигитални маркетингови стратегии</li> </ul>
<b>Напреднало ниво</b>	<p>Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• работи с различни елементи от ново дигитално съдържание и информация, като ги модифицира, усъвършенства, подобрява и интегрира, за да разработва дигитални маркетингови стратегии</li> </ul> <p>На напреднало ниво на владееене, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• оценява най-подходящите начини за модифициране, усъвършенстване, подобряване и интегриране на конкретни нови елементи от дигитално съдържание и информация за да разработва дигитални маркетингови стратегии</li> </ul>
<b>Високо специализирано ниво</b>	<p>На високо специализирано ниво на владееене може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• създава решения на сложни, ограничено дефинирани проблеми, които са свързани с модификация, усъвършенстване, подобряване и интегриране на ново дигитално съдържание и информация, за да разработва дигитални маркетингови стратегии</li> <li>• интегрира знанията си, с цел да допринесе за професионалната практика и знания и да напътства останалите при разработването на дигитални маркетингови стратегии</li> </ul> <p>На най-напредналото и специализирано ниво на владееене, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• създава решения за справяне със сложни проблеми с множество взаимосвързани фактори, които се отнасят до модификация, усъвършенстване, подобряване и интегриране на ново дигитално съдържание и информация при разработване на дигитални маркетингови стратегии</li> <li>• предлага нови идеи и процеси отнасящи се до разработването на дигитални маркетингови стратегии</li> </ul>
<b>Необходими знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Притежава знания за изграждане на цялостен стратегически подход за маркетинг в дигитална среда – анализ на бизнес нуждите, поставяне на конкретни бизнес цели и определянето на средства, начини и дигитални канали за постигането им</li> <li>• Притежава знания за създаване и управление на дигитални кампании в уеб среда</li> <li>• Разбира основните маркетингови инструменти за анализ на постигнатите резултати от приложените дигитални стратегии</li> <li>• Познава различните инструменти, приложими при дигиталния маркетинг и възможностите за използването им</li> </ul>

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

<p><b>Необходими умения</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разработва дигитални стратегии за увеличаване на присъствието на предприятието в онлайн средата и поставя цели, които да бъдат постигнати, чрез стратегията (Пр. повишаване на познаваемостта на бранда, привличане на нова аудитория, увеличаване на трафика, на последователите, на продажбите, извеждането на пазара на нова марка или продукт, смяна на позиционирането и др.)</li> <li>• Проучва нови методи и тактики за комуникация на посланията на компанията в дигитална среда</li> <li>• Анализира и обработва информация от проведени онлайн кампании, анализира съществуващите метрики и разработва модели за измерване на резултатите от тях</li> <li>• Оценява реалния ефект от рекламните и маркетингови кампании, осъществени в дигиталната среда</li> <li>• Предлага иновативни решения, чрез които да се оптимизират кампаниите и активностите в дигиталната среда</li> </ul>
<p><b>Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Активно следи развитието на дигиталната среда и технологиите и идентифицира новите тенденции и актуалните възможности</li> <li>• Успешно планира реализирането на кампании в дигитална среда - целеполагане, сегментиране и позициониране</li> <li>• Гарантира дългосрочни стабилни и печеливши резултати за бизнеса чрез правилно определяне на дигитална маркетингова стратегия</li> <li>• Представя уверено пред екипа идеи и концепции за реализиране на дигиталната маркетингова стратегия</li> <li>• Насърчава успешно генерирането на идеи и предложения за развитие на комуникационните стратегии, програми и кампании в дигитална среда</li> <li>• Изгражда ефективно модели за планиране на дигиталните активности</li> </ul>
<p><b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Поставяне на цели, които да бъдат постигнати посредством дигиталната стратегия</li> <li>• Определяне на целева аудитория</li> <li>• Определяне на рекламни и маркетингови канали</li> <li>• Определяне на ключови показатели за ефективност на дигиталната стратегия</li> </ul>

----- [www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg) -----