



## Профил

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

#### I. Описание на длъжността/професията

|   |   |
|---|---|
| Код и наименование на Икономическа дейност/сектор, съгл. КИД-2008 | 46. „Търговия на едро, без търговията с автомобили и мотоциклети“   |
| Код и наименование на длъжността/професията, съгл. НКПД-2011      | Мениджър, ключови клиенти [НКПД 24215025]   |
| Алтернативни наименования и код на длъжността/професията          | Мениджър продажби<br>Търговец корпоративни продажби   |
| Общо описание на длъжността/професията                            | <p>Управлява взаимоотношенията с ключовите клиенти на предприятието. Изгражда взаимоотношения с нови клиенти и доразвива създадените отношения с цел увеличаване и разширяване на пазарното присъствие на компанията.</p> <p>Основни задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предприема действия за търсене и привличане на нови клиенти за предприятието, инициира и реализира срещи с потенциални клиенти, идентифицира и анализира потребностите на потенциалните клиенти, представя портфолиото на компанията и им предлага конкретни решения, с цел сключване на договори.</li> <li>• Развива и поддържа дългосрочни взаимоотношения, за да гарантира удовлетвореността на съществуващите ключови клиенти.</li> </ul> |

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

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Осъществява преговори с настоящи и потенциални ключови клиенти с цел постигане на изгодни и за двете страни споразумения, сключва рамкови договори, проследява изпълнението на договорените условия</li> <li>• Оценява нуждите на бизнеса от развитие, проучва пазари и нови търговски възможности, изготвя прогнози и планове с цел увеличаване на продажбите</li> <li>• Осигурява събиране, анализ и разпространение на информация за пазара (клиенти, потребности, конкуренция, пазарни тенденции) в сегмента, за който отговаря</li> <li>• Осигурява изпълнението на целите за продажба в съответствие с бизнес плановете на предприятието</li> <li>• Оформя оферти, договори и споразумения и проследява тяхното изпълнение</li> <li>• Изготвя справки, отчети, анализи и сравнения за реализираните продажби</li> </ul> |
|--|--|

## 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 |
| 1. Грамотност, свързана с информация и данни        | (1.1) Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание | Напреднало - 5           |
|   | (1.2.) Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание                      | Средно - 4               |
|   | (1.3.) Управление на данни, информация и дигитално съдържание                     | Напреднало -5            |

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

|   |   |  |
|---|---|--|
| 2. Комуникация и сътрудничество                                     | (2.1.) Взаимодействие чрез дигитални технологии                                     | Напреднало - 5   |
|   | (2.2.) Споделяне чрез дигитални технологии  | Напреднало - 5   |
| 3. Създаване на дигитално съдържание                                | (3.1.) Разработване на дигитално съдържание   | Напреднало - 5   |
| 4. Безопасност  | (4.1.) Защита на устройства   | Средно - 4   |
| 5. Решаване на проблеми   | (5.2.) Идентифициране на нуждите и технологични решения                             | Средно - 4   |
|   | (5.4.) Идентифициране на пропуски в дигиталната компетентност                       | Средно - 4   |
| <b>Специфични за длъжността/професията дигитални компетентности</b> |   |  |
| <b>Област на компетентност,<br/>съгл. DigComp 2.1</b>               | <b>Наименование на специфичната дигитална компетентност</b>                         | <b>Изисквано ниво и подниво,<br/>съгл. DigComp 2.1</b> |
| 1. Грамотност свързана с информация и данни                         | Работа със софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (CRM) | Напреднало - 5   |
|   | Работа с бази от данни  | Напреднало - 5   |
| 2. Комуникация и сътрудничество                                     | Изграждане на мрежа от контакти онлайн  | Напреднало – 5   |
| 3. Създаване на дигитално съдържание                                | Работа със софтуер за планиране и управление на ресурсите на предприятието (ERP)    | Напреднало – 5   |

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

### III. Описание на общите дигитални компетентности

|  |  |
|--|--|
| Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1   | <b>1.1. Сърфиране, търсене и филтриране на данни, информация и дигитално съдържание</b>  |
| 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 владение на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1. | Напреднало - 5   |
| Описание на изискваното ниво и подниво на владение, съгл. DigComp 2.1.   | Освен да напътства останалите, може да: <ul style="list-style-type: none"> <li>• отговори на нуждите от информация;</li> <li>• използва търсения за сдобиване с данни, информация и съдържание в дигитална среда;</li> <li>• покаже как да се получи достъп до тези данни, информация и съдържание и да се навигира между тях;</li> <li>• предложи лични стратегии за търсене</li> </ul> |
| Необходими знания  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Знае как да формулира нуждите от необходимата цифрова информация и съдържание</li> <li>• Познава начини за търсене, извличане и съхранение на различен тип информация и данни от уеб пространството</li> <li>• Различава уместните от неподходящите източници на информация от гледна точка на достоверност и съдържание</li> </ul>             |

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

|   |  |
|---|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Посочва критериите за оценка на валидността и надеждността на информацията в уеб пространството</li> <li>• Знае как да използва релевантни за целите на търсенето ключови думи и критерии в интернет</li> <li>• Знае как да формулира заявки за търсене, за да оптимизира резултатите като използва разширените функции на търсачката (напр. посочване на точна фраза, език, регион, дата на последно актуализиране)</li> </ul>   |
| <b>Необходими умения</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Прилага подходящ подход при търсене на надеждна и релевантна информация от различни източници в уеб среда</li> <li>• Достъпва различни източници на информация в уеб пространството, които предоставят надеждна и валидна информация относно тенденциите на пазара и поведението на конкуренцията</li> <li>• Формулира необходимостта от допълнителни данни и информация и намира подходящите източници, намира, класифицира, оценява и ефективно прилага в работата си информация и съдържание, които е намерил в уеб пространството</li> <li>• Запазва и съхранява информацията, намерена в уеб пространството, така че да може да я достъпва многократно</li> <li>• Използва подходящ приложен софтуер, предназначен за разглеждане на информационни ресурси в уеб пространството (уеб браузър)</li> </ul> |
| <b>Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Активно търси и намира подходяща за целите си информация и съдържание в уеб пространството, като прилага различни стратегии за търсене</li> <li>• Правилно идентифицира необходимостта от конкретна информация, като определя спецификата ѝ и подходящите източници, които могат да бъдат използвани за събирането ѝ</li> <li>• Подбира и използва ефективно подходящ приложен софтуер, предназначен за търсене и разглеждане на информационни ресурси в уеб пространството (уеб браузър)</li> <li>• Търси и намира релевантна на целите си информация и съдържание в уеб пространството, като прилага подходящи стратегии за търсене</li> </ul>  |

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

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Събира необходимата за дейността си съществена информация, като оценява с помощта на подходящи критерии нейната обективност, точност и надеждност</li> <li>• Прилага ефективни техники за търсене на информация и проучване в уеб среда на поведението, възможностите, ценовите политики и характеристиките на стоките и продуктите, с които конкурентните фирми търгуват</li> </ul>   |
| <b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Търсене, проучване и анализиране на информация в уеб пространството за потенциални клиенти и партньори на предприятието</li> <li>• Проучване на пазарното търсене и предлагане на стоките, с които предприятието търгува в уеб пространството</li> <li>• Проучване на информация за конкурентите в уеб пространството: техните практики за популяризация и реклама в уеб пространството, присъствие в интернет, продукти, услуги, марка (бренд) и др.</li> </ul> |

|   |   |
|---|---|
| <b>Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1</b>   | <b>1.2. Оценяване на данни, информация и дигитално съдържание</b>   |
| <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 владеене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b> | Средно - 4  |

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

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Описание на изискваното ниво и подниво на владеене, съгл. DigComp 2.1.</b></p> | <p>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 данни, информация и дигитално съдържание;</li> <li>• извърши анализ, интерпретация и оценка на данни, информация и дигитално съдържание.</li> </ul>  |
| <p><b>Необходими знания</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Различава съществената от несъществената информация, която търси и събира в дигитална среда</li> <li>• Определя достоверността на получената в дигитална среда информация</li> <li>• Различава информацията базирана на факти, данни и изследвания от такава базирана на лично мнение</li> <li>• Различава релевантните за своите цели цифрови данни и информация от информационния шум</li> </ul>  |
| <p><b>Необходими умения</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Преценява потребността от набавяне на конкретна информация в дигитална среда</li> <li>• Идентифицира достоверни източници, които могат да бъдат използвани за набавянето на необходимата информация в дигитална среда</li> <li>• Оценява обективността, точността и надеждността на информацията, с която работи в дигитална среда</li> <li>• Идентифицира ключовата информация, като разграничава съществената от несъществената информация, получена в дигитална среда</li> </ul> |

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

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност</b></p>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Правилно преценява нуждата от конкретна информация и данни в дадена ситуация</li> <li>• Прецизно оценява цифрова информация и данни, необходими за изпълнението на дейността, като условията и характеристиките пазара, динамиката на неговото развитие, възможностите за достъп до него, ценовите диапазони , конкурентната среда и др.</li> <li>• Ефективно прилага обективни техники и методи за набавяне и анализ на информация в дигитална среда</li> <li>• Уверява се, че цифровата информация, с която борави е точна и надеждна преди да я представи за разглеждане на други лица</li> <li>• Непрекъснато проверява точността и достоверността на данните и информацията, с които борави в работата си</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 с оглед разкриването на съществени за регистрираните процеси вътрешни връзки и зависимости</li> <li>• Изпълнение на задачи по обработка и анализиране на цифрови данни и информация за откриване на закономерности и тенденции в конкретна област</li> <li>• Оптимизиране на бизнес процеси на базата на оценка на множество от показатели, които характеризират и описват процеса и са базирани на оценка на цифрови данни и информация</li> </ul>  |

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1</b></p> | <p><b>1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание</b></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, съгл. DigComp 2.1.</b></p>          | <p>Организира, съхранява и извлича данни, информация и съдържание в дигитална среда.<br/>Организира и обработва данни, информация и съдържание в структурирана среда.</p> |

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



|   |  |
|---|--|
| <b>Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владеене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b> | Напреднало - 5   |
| <b>Описание на изискваното ниво и подниво на владеене, съгл. DigComp 2.1.</b>   | Освен да напътства останалите, може да: <ul style="list-style-type: none"> <li>• борави с информация, данни и съдържание за по-лесното им организиране, съхранение и извличане;</li> <li>• извършва тяхната организация и обработка в структурирана среда.</li> </ul>  |
| <b>Необходими знания</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава принципите на организация на операционните системи и принципите за компютърна обработка на информацията</li> <li>• Разпознава най-подходящите според целта програми и инструменти за обработване и организиране на данни и информация в дигитална среда</li> <li>• Познава начините за управление на файлове и папки, като копиране, преместване, изтриване, архивиране</li> <li>• Описва начините за съхранение на информация в различни формати и в различни среди</li> </ul>   |
| <b>Необходими умения</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Въвежда, обработва, редактира и организира данни и информация в дигитална среда</li> <li>• Запазва и съхранява информация и дигитално съдържание, така че да бъдат достъпвани и възпроизвеждани след като са били запазени</li> <li>• Извършва действия с файлове и папки за организация на файловата система – създаване на папки, създаване на файлова структура, копиране и преместване на файлове и папки, преименуване на файлове и папки.</li> <li>• Избира най-подходящите според задачите програми и приложения за създаване и обработка на дигитална информация</li> <li>• Използва облачни услуги (облачно хранилище за данни) за съхранение на данни и информация</li> </ul> |

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

|   |   |
|---|---|
| <b>Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Класифицира информацията по методичен начин, като използва файлове и папки, за да локализира и достъпи информацията по-лесно</li> <li>• Правилно подбира и използва подходящи начини за съхранение на данни, за да осигури сигурност и надеждност на информацията</li> <li>• Използва по ефективен и ефикасен начин цифрови технологии, като въвежда, обработва, създава, редактира, съхранява, управлява и организира необходимите за дейността данни, информация и съдържание</li> </ul> |
| <b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Създаване, редактиране и съхранение на справки, отчети и доклади за търговската дейност, чрез софтуер за производителност (офис пакет)</li> <li>• Попълване, редактиране и архивиране на вътрешнофирмени търговски документи</li> <li>• Съхраняване и архивиране на търговска документация относно договореностите с клиенти и партньори : оферти, фактури, договори и друга търговска документация на цифров носител</li> </ul>   |

|  |  |
|--|--|
| <b>Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1</b>  | <b>2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии</b>   |
| <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>   | Взаимодействие чрез различни дигитални технологии и разбиране на подходящите дигитални средства за комуникация за даден контекст |
| <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>• използва разнообразни дигитални технологии за взаимодействие;</li> <li>• покаже на останалите най-подходящите средства за дигитална комуникация за даден контекст.</li> </ul>  |
| <p><b>Необходими знания</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава функционалностите на системи за аудио, видео и телеконференции за осъществяване на онлайн срещи, разговори, обсъждания с различни заинтересовани лица</li> <li>• Описва начина на работа с различни софтуери и платформи за видеоконферентни разговори</li> <li>• Познава настройки за управление в софтуери и платформи за видеоконферентни разговори</li> <li>• Посочва основни функции на софтуери и платформи за видеоконферентни разговори, необходими за насрочване, администриране и управление на срещи</li> <li>• Разбира предимствата от използването на цифрови инструменти и технологии за дистанционни срещи и обсъждания, като икономия на време и ресурси</li> </ul> |
| <p><b>Необходими умения</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Създава и управлява лични профили в платформи за провеждане на видеоконферентни разговори</li> <li>• Насрочва, администрира и координира срещи, като използва софтуери и платформи за създаване и провеждане на видеоконферентни разговори</li> <li>• Провежда видеоконферентни разговори, като използва различни функции, като модерирание на сесия, запис на аудио и видео, споделяне на екрани и др.</li> <li>• Управлява персонални настройки в софтуери и платформи за видеоконферентни разговори: настройки на звука, видеото, сигурността, фона и др.</li> </ul>   |
| <p><b>Поведения, които характеризират владеенето на дигиталната компетентност</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Използва ефективно възможностите на платформите за видео разговори, за да осъществява регулярни срещи с екипа, в който работи</li> <li>• Прилага професионално и ефикасно инструментите за създаване, планиране и управление на видео разговори, за да осъществи срещи с партньори на дружеството</li> </ul>  |

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

|   |  |
|---|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Използва ефективно възможностите на платформите за видео разговори, за да участва в срещи с прекия мениджмънт, за целите на даване и получаване на обратна връзка за изпълнението</li> <li>• Провежда успешно работни видео срещи, за да обсъжда текущи задачи, прогреса по проекти, участва във взимане на групови решения и решаване на проблеми и др.</li> </ul> |
| <b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Провеждане на видео разговори с ключовите клиенти на предприятието за установяване и поддържане на ефективни и взаимоотношения с тях</li> <li>• Участие в онлайн събития и семинари</li> <li>• Провеждане на видео срещи с мениджмънта на предприятието</li> </ul>  |

|   |   |
|---|---|
| <b>Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1</b>   | <b>2.2. Споделяне чрез дигитални технологии</b>   |
| <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>  | Споделяне на данни, информация и дигитално съдържание чрез подходящи дигитални технологии. Действие като посредник, познаване на практиките за цитиране и позоваване.                                     |
| <b>Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владеене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b> | Напреднало - 5  |
| <b>Описание на изискваното ниво и подниво на владеене, съгл. DigComp 2.1.</b>   | Освен да напътства останалите, може да: <ul style="list-style-type: none"> <li>• сподели данни, информация и дигитално съдържание чрез разнообразни, подходящи за целта дигитални инструменти;</li> </ul> |

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

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• покаже на останалите как да посредничат за споделяне на информация и съдържание чрез дигитални технологии;</li> <li>• прилага разнообразни практики за цитиране и позоваване.</li> </ul>   |
| <b>Необходими знания</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава дигиталните инструменти и приложения за управление на електронна поща и техните функционалности за: получаване и изпращане на електронни текстови съобщения и файлове; редактиране, форматиране и промяна на естетическия дизайн на съобщенията; получаване и изпращане на съобщения с множество адреси и списъци на получателя; сортиране, организиране на съхранение и автоматично подреждане на получената кореспонденция</li> <li>• Обяснява функционалностите на уеб приложения за изпращане на големи файлове през интернет или между различни устройства</li> <li>• Описва функционалностите на приложения за незабавни съобщения за изпращане на информация до различни участници в реално време</li> <li>• Разбира принципите за работа в мрежова среда и начините за споделяне на ресурси за съвместна работа в мрежа</li> </ul> |
| <b>Необходими умения</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Работи ефективно с електронна поща - организира и управлява съобщенията в електронната поща, създава и изпраща електронни съобщения, получава, отговаря и препраща съобщения, създава нови папки и премества съобщения в друга папка, променя основни настройки, в зависимост от нуждите</li> <li>• Своевременно споделя и достъпва папки и файлове в мрежова среда за споделена работа, с цел използване на отдалечени файлови ресурси</li> <li>• Споделя файлове, данни и съдържание, използвайки функционалностите на уеб инструменти за трансфер на данни и информация</li> </ul>  |
| <b>Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Използва ефективно широк набор от средства за електронна комуникация (имейл, чат, приложения за трансфер на файлове и др.) за споделяне на информация, изпращане и получаване на съобщения, файлове, данни и документи с различни заинтересовани лица</li> </ul>   |

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

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Използва по ефективен и ефикасен начин електронна поща, за да създава, редактира, получава, съхранява, управлява и организира служебната имейл кореспонденция.</li> <li>• Създава съобразно нуждите подходяща информационна структура, позволяваща използването и навигирането на информацията и данните, получени посредством електронна поща.</li> <li>• Успешно използва възможностите на облачните услуги (напр. Google Drive, Dropbox и др.) за съхранение, синхронизиране на различни устройства и споделяне на файлове</li> <li>• Споделя проактивно с колегите си в дигитална среда информация за спецификите на дейността, регулации и ограничения, пазарни условия, тенденции за развитие, предизвикателства, рискове, промени и др.</li> </ul> |
| Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Получаване, създаване и разпространение на служебна информация посредством електронна поща до колеги, клиенти и партньори на предприятието</li> <li>• Водене на кореспонденция по електронна поща с партньори и клиенти на предприятието за съгласуване на условия по договори</li> <li>• Изпращане на незабавни съобщения до колеги за уточняване на текущи задачи</li> <li>• Предоставяне на навременна информация на всички заинтересовани лица в предприятието</li> <li>• Използване на вътрешнофирмени електронни канали за комуникация за взаимодействие и събиране на информация от колеги</li> </ul>  |

|   |   |
|---|---|
| <b>Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1</b> | <b>3.1. Разработване на дигитално съдържание</b>  |
| <b>Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>  | 3. Създаване на дигитално съдържание  |
| <b>Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>          | Създаване и редактиране на дигитално съдържание в различни формати, изразяване чрез дигитални средства. |

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

|   |   |
|---|---|
| <b>Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владеене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b> | Напреднало - 5  |
| <b>Описание на изискваното ниво и подниво на владеене, съгл. DigComp 2.1.</b>   | Освен да напътства останалите, може да: <ul style="list-style-type: none"> <li>• приложи начини за създаване и редактиране на дигитално съдържание в различни формати;</li> <li>• покаже начини да изрази себе си, чрез създаване на дигитално съдържание.</li> </ul>   |
| <b>Необходими знания</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обяснява понятията и правилата при компютърна обработка на текстове: създаване и съхраняване на текстов документ, редактиране на текст, форматиране на текст.</li> <li>• Познава функциите за работа с електронните таблици – въвеждане, форматиране, валидиране на данни, сортиране по повече признаци, преобразуване и изчисления с данни и др.;</li> <li>• Познава методи и програми за създаване на професионални презентации</li> <li>• Разбира възможностите на програми за текстообработка и управление на таблици от офис пакет за съвместна работа на повече потребители с един документ, както и със средствата за автоматизиране на повтарящи се действия</li> </ul>  |
| <b>Необходими умения</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Използва пълноценно възможностите на софтуер за производителност (офис пакет) , в това число: продукти и компютърни приложения за обработка на данни, създаване на документи и създаване на презентации</li> <li>• Създава текстови документи в дигитална среда, включващи разнообразно дигитално съдържание: текст, графика, таблица, изображение и др.</li> <li>• Използва пълноценно възможностите на електронни таблици за управление на работни листове – извършва копиране, преместване, създаване и изтриване, работи с прости формули и най-често използвани функции</li> <li>• Използва възможностите на програми за изработване на презентации: създаване на презентация, форматиране и организиране на слайдове, вмъкване на текст в слайдове,</li> </ul> |

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

|  |  |
|--|--|
|  | <p>редактиране на текстовото съдържание на единичен слайд или на цялата презентация, добавяне и редактиране на изображения за нуждите на презентиране, създаване на графики и таблици в слайдове, прилагане на динамични преходи между слайдовете и др.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Създава дигитално съдържание, което отговаря на фирмените стандарти и правилата , прилага различни форматираня и стилове, запазва и съхранява информацията в подходящи файлове</li> <li>• Изпълнява ефективно задачи, изискващи изготвяне на различни видове документи (справки; протоколи, отчети и др.) като използва в пълен обем функциите на офис приложения</li> </ul>  |
| <p><b>Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност</b></p>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Използва оптимално функционалностите на програма за управление на електронни таблици, ефикасно обработва и съхранява списъци от данни, извършва базови изчисления, създава справки и диаграми с информация за търговската дейност</li> <li>• Създава вътрешнофирмени цифрови документи, касаещи търговската дейност, като спазва стриктно изискванията за съдържание и визуализация: договори, поръчки, доклади, ценови листи, оферти и други документи, съгласно процедурите и системите в компанията</li> <li>• Разработва презентационни материали с подходяща информация и оформление, за да представи характеристиките и ползите от услугите и продуктите на предприятието по въздействащ и позитивен начин, водещ до желание за покупка</li> <li>• Изпълнява ефективно задачи, изискващи изготвяне на различни видове документи (справки; протоколи, отчети и др.) като използва в пълен обем функциите на офис приложения</li> </ul> |
| <p><b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Използване на текстообработващи програми за изготвяне на специфични документи: ордери, доклади, ценови листи, оферти и други търговски документи, съгласно дейността</li> <li>• Анализиране, сравняване и оценяване на цифрова информация в електронни таблици</li> <li>• Създаване на презентации, представящи пазарна информация</li> </ul>   |

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



|  |   |
|--|---|
| Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1   | <b>4.1. Защита на устройства</b>  |
| Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.  | 4. Безопасност  |
| Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.  | Защитава устройствата и дигиталното съдържание и разбира рисковете и заплахите в дигиталната среда. Запознат е с мерките за безопасност и сигурност и обръща необходимото внимание на надеждността и поверителността.   |
| Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владее на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1. | Средно - 4  |
| Описание на изискваното ниво и подниво на владее, съгл. DigComp 2.1.   | Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да: <ul style="list-style-type: none"> <li>• систематизира начини за защита на своите устройства и дигитално съдържание;</li> <li>• разграничава рискове и заплахи в дигитална среда;</li> <li>• подбира мерки за безопасност и сигурност;</li> <li>• обяснява начини за отделяне на необходимото внимание на надеждността и поверителността.</li> </ul> |
| Необходими знания  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Разбира различните рискове в дигитална среда, като кражба на самоличност, измами, атаки със злонамерен софтуер и т.н.</li> <li>• Разпознава имейл съобщения, които съдържат злонамерен софтуер</li> <li>• Познава правилата за безопасна работа в уеб пространството</li> </ul>  |

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

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Описва основни функции на защитните стени и на антивирусните програми за защита на устройството и операционната система, в която работи</li> <li>• Разбира как злонамерен софтуер може да зарази и нанесе вреди на устройствата и данните и информацията, с които работи</li> </ul>  |
| <b>Необходими умения</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Използва пароли или криптиране, за да защити програмите, файловете и устройствата, на които работи</li> <li>• Идентифицира рисковете за сигурността при работа в онлайн среда, като подвеждащи и/или злонамерени електронни съобщения, файлове или съдържание и несигурни интернет страници</li> <li>• Използва филтри на електронната поща за защита срещу нежелани или злонамерени съобщения</li> <li>• Филтрира информацията, която споделя в уеб пространството и използва подходящите настройки за управление на профилите си, за да не допуска споделяне на лични данни или конфиденциална информация.</li> <li>• Архивира данни и прави резервни копия, за да предотврати загуба или унищожаване на важна информация в дигитална среда</li> </ul> |
| <b>Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ефективно защитава устройствата и дигиталното съдържание, като използва надеждни пароли за достъп до операционната система и софтуерните програми и инструменти, с които работи</li> <li>• Периодично прави резервни копия на данните, за да защити информацията чрез копиране и архивиране</li> <li>• Постоянно контролира достъпа до информация, която съхранява на персоналните устройства, директории и приложения, които използва в работата си</li> <li>• Проактивно предприема целенасочени действия за запазване на поверителността на фирмената информация и данни, като спазва стриктно фирмените правила и процедури за защита на информацията, за да гарантира, че неоторизирани потребители нямат достъп до тях</li> </ul>                  |

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

|  |  |
|--|--|
| Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Осигуряване на безопасна работа в уеб среда чрез избягване на действия като отваряне на несигурни уеб страници, сваляне на подозрителни файлове, споделяне на данни в незащитени уеб страници</li> <li>• Създаване на надеждни и сигурни пароли за достъп до устройства и приложения и използване на различни пароли за различните устройства и приложения</li> <li>• Използване на програми за блокиране на изскачащи прозорци</li> <li>• Регулярно актуализиране на антивирусния софтуер</li> </ul> |
|--|--|

|   |  |
|---|--|
| Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1  | <b>5.2. Идентифициране на нуждите и технологични решения</b>   |
| Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.   | 5. Решаване на проблеми  |
| Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.   | Извършва оценка на потребностите и идентифициране, оценяване, избиране и използване на дигитални инструменти и възможни технологични решения, за тяхното удовлетворяване. Настройва и персонализира дигиталната среда за лични нужди (напр. свързани с достъпността)                                 |
| Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1. | Средно - 4   |
| Описание на изискваното ниво и подниво на владене, съгл. DigComp 2.1.   | <p>Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• обясни нуждите;</li> <li>• подбере дигитални инструменти и възможни технологични решения за удовлетворяване на тези нужди;</li> </ul> |

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

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• подбере начини за настройване и персонализиране на дигиталната среда, според личните нужди</li> </ul>  |
| <b>Необходими знания</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава различни технологични решения и дигитални инструменти, за да може да определи кое от тях най-добре отговаря на съответна бизнес потребност</li> <li>• Знае кои от въведените в организацията специализирани софтуерни продукти са приложими за длъжността и позволяват качествено изпълнение на задачите</li> <li>• Познава начините за управление на настройките и персонализиране на функционалностите на програмите, с които работи, за да може да извлече максимална полза при работа с тях</li> </ul> |
| <b>Необходими умения</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Използва подходящо избран и релевантен на целта дигитален инструмент, устройство, приложение или софтуер за решаване на проблеми при извършване на ежедневните си задачи</li> <li>• Оценява точно и детайлно възможните дигитални решения и определя кое от тях най-добре отговаря на съответна бизнес потребност</li> <li>• Управлява и променя настройките на приложенията и програмите, с които работи, съобразно потребностите в конкретната задача и ситуация</li> </ul>                                      |
| <b>Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Правилно подбира и използва целенасочено и спрямо изискванията на дейността софтуерни продукти и решения, като ефективно прилага функционалностите им, за да постигне целите си.</li> <li>• Успешно разпознава необходимостта от конкретни дигитални решения и предприема своевременни адекватни действия за осигуряването им</li> <li>• Детайлно анализира и оценява обективно необходимостта от дигитални решения, на база на факти и информация, и търси най-доброто решение</li> </ul>                         |
| <b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Управление на базови настройки на софтуерните продукти, за да се осигури оптимална ефективност на работа с тях</li> <li>• Използване на нови технологични решения и дигитални инструменти, които ще подобрят изпълнението на дейността</li> <li>• Откриване на подходящо дигитално решение при поява на нови изисквания на дейността</li> </ul>  |

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

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Събиране на информация и анализ на различни алтернативни решения за удовлетворяване на потребност от нови дигитални технологии за оптимизиране на търговската дейност</li> <li>• Персонализиране на дигиталните инструменти в съответствие с конкретните бизнес потребности</li> </ul> |
|--|---|

|  |   |
|--|---|
| <b>Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1</b>  | <b>5.4. Идентифициране на пропуски в дигиталната компетентност</b>  |
| <b>Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>   | 5. Решаване на проблеми   |
| <b>Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>   | Разбира къде трябва да подобри или актуализира собствената си дигитална компетентност. Може да подкрепи другите в развитието на дигиталните им компетентности. Търси възможности за собственото си развитие, в крак с дигиталната еволюция.   |
| <b>Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владееене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b> | Средно - 4  |
| <b>Описание на изискваното ниво и подниво на владееене, съгл. DigComp 2.1.</b>   | <p>Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• дискутира къде неговата собствена дигитална компетентност трябва да бъде повишена или актуализирана;</li> <li>• посочи как могат да бъдат подпомогнати останалите да развият своята дигитална компетентност;</li> <li>• посочи къде останалите могат да търсят възможности за собственото си развитие и за това, да бъдат в крак с дигиталната еволюция</li> </ul> |

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

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Необходими знания</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Разбира, че за да подобри своята лична ефективност е необходимо непрекъснато да развива и усъвършенства дигиталните си умения</li> <li>• Описва изискванията към дигиталните умения за успешното справяне с трудовите задачи на длъжността</li> <li>• Познава методи, начини и пътища за развитие на собствените дигитални умения</li> <li>• Разбира ползите и предимствата от непрекъснатото подобрене на дигиталната компетентност</li> </ul>   |
| <p><b>Необходими умения</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обективно оценява собственото си ниво на владене на дигитални умения, необходими за изпълнение на дейността</li> <li>• Идентифицира необходимостта да подобрява дигиталните си компетентности и търси обратна връзка от колеги и партньори</li> <li>• Идентифицира възможности за развитие, като търси информация от различни източници и практически начини да развива силните страни и области за подобрене в дигиталната област</li> <li>• Използва активно технологии в ежедневните си професионални дейности, за да подобри качеството си на работа</li> </ul>   |
| <p><b>Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Правилно идентифицира своите силни и слаби страни по отношение на дигиталната си компетентност</li> <li>• Активно търси обратна връзка относно необходимостта от обучение и допълнително развитие на дигиталните си умения</li> <li>• Проактивно споделя опитът си във връзка с възможностите си да използва дигитални технологии и търси активно обратна връзка, мнения и препоръки.</li> <li>• Регулярно търси начини за усъвършенстване на дигиталните си умения чрез включване в курсове, семинари, обучения и др. за повишаване на дигиталната компетентност</li> <li>• Консултира се с колеги и експерти относно възможностите за придобиване и развитие на нови области на дигитални умения</li> </ul> |

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

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Активно търси и внимателно изслушва мнения и препоръки относно нови дигитални решения, оценява и възприема новостите в технологиите, които са полезни за интересите на организацията и подобряване на работата му/й</li> </ul>   |
| <b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Участие в различни форми на продължаващо обучение за повишаване на дигиталната компетентност</li> <li>Търсене на информация в наръчници, справочници, обучителни и демонстрационни материали за приложението и работата с конкретни дигитални инструменти</li> <li>Самооценка и определяне на собственото ниво на владееене на дигиталните умения</li> </ul> |

#### IV. Описание на специфичните дигитални компетентности

|  |   |
|--|---|
| <b>Наименование и код на дигиталната компетентност</b>   | <b>Работа със софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (CRM)</b>  |
| <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>   | Въвежда точно и навременно необходимата информация за взаимоотношенията си с партньори и клиенти на предприятието, като използва правилно функционалностите на специализирания софтуер. Оптимално използва и управлява информация за клиентите и партньорите на предприятието в софтуера, за да взема решения, касаещи дейността му/й |
| <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 ниво 5   |

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

| Описание на нивата и поднивата на владееене на дигиталната компетентност: |  |
|---|--|
| Основно ниво  | <p>Подниво 1:</p> <p>На основно ниво на владееене 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 и контрагенти (CRM)</li> <li>установи къде да ги организира по лесен начин в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (CRM)</li> </ul>                                  |
|   | <p>Подниво 2:</p> <p>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 и контрагенти (CRM)</li> <li>установи къде да ги организира по лесен начин в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (CRM)</li> </ul> |
| Средно ниво   | <p>Подниво 3:</p> <p>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 и контрагенти (CRM)</li> <li>ги организира по рутинен начин в като използва софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (CRM)</li> </ul>                        |

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



|                               |  |
|-------------------------------|--|
|                               | <p>Подниво 4:</p> <p>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 и контрагенти (CRM)</li> <li>• организира информация, данни и съдържание в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (CRM)</li> </ul>   |
| <p><b>Напреднало ниво</b></p> | <p>Подниво 5:</p> <p>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 и контрагенти (CRM)</li> <li>• извършва тяхната организация и обработка в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (CRM)</li> </ul>   |
|                               | <p>Подниво 6:</p> <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 управлението на информация, данни и съдържание за най-подходящото и лесно извличане и съхранение, като използва софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (CRM)</li> <li>• ги адаптира за организиране и обработка по най-подходящ начин в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (CRM)</li> </ul> |

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

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Високо специализирано ниво</b></p> | <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 управление на данни, информация и съдържание за тяхната организация, съхранение и извличане в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (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 и контрагенти (CRM)</li> </ul> <hr/> <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 управлението на данни, информация и съдържание за тяхната организация, съхранение и извличане при работа със софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (CRM);</li> <li>• предлага нови идеи и процеси в съответната област.</li> </ul> |
| <p><b>Необходими знания</b></p>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава правилата и процедурите за събиране, съхраняване, обработка, достъп, анализ и управление на данни и информация в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (CRM)</li> <li>• Знае как да извлече и анализира необходимата за целите си информация при работа със софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (CRM)</li> <li>• Познава функционалностите и начините за отразяване на бизнес операциите в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (CRM) за: управление на контакти, профил на клиентите: адресна и данъчна информация, основна контактна информация, банкова информация, класифицираща информация и др.; обработка и бизнес анализ на данните, характеризиращи клиента – история на контактите и сделките, кредитна</li> </ul>   |

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

|   |   |
|---|---|
|   | <p>информация за клиента; специфична ценова политика с клиента, свързана с ценови нива, специални цени, бонуси, отстъпки и др.; история на документния обмен, както и на всички парични транзакции с клиента - оферти, договори, поръчки, проформи, фактури и др.; мониторинг и анализ на поведението на клиентите и изготвяне на прогнози; анализ на рентабилността; анализ на продажбите, пазара и рисковете; прогнозиране и планиране на продажбите; изготвяне на справки и доклади</p>  |
| <b>Необходими умения</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Достъпва, тълкува и обработва информация за контактите с клиенти и контрагенти на предприятието и историята на взаимодействието с тях в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (CRM)</li> <li>• Регистрира и управлява чрез софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (CRM) информация за историята на взаимоотношенията с клиенти и партньори на предприятието</li> <li>• Събира и обобщава чрез софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (CRM) постъпващата по различни канали информация за настоящи и потенциални клиенти на предприятието: от специализирани бизнес системи, от екселски таблици, резултати от проведени срещи, имейл комуникация, телефонни разговори, web chat и др.</li> <li>• Използва функционалностите на софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (CRM), за да осъществява оперативен контрол на сделките с клиентите: проследяване на всички етапи на договаряне и планиране на предстоящите стъпки</li> <li>• Проследява изпълнението на договорите и споразуменията, като използва ефективно различните функционалности на софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (CRM)</li> </ul> |
| <b>Поведения, които характеризират владееенето на дигиталната компетентност</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Своевременно, точно и прецизно попълва и актуализира информация относно клиентите на предприятието в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (CRM)</li> </ul>   |

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

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Периодично анализира наличната информация и прави изводи относно факторите, обуславящи пазарното търсене, като използва по ефективен начин софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (CRM)</li> <li>• Използва ефективно подходящи методи за извличане, обновяване и обработка на информацията за клиентите на предприятието, като използва софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (CRM)</li> <li>• Анализира информация и създава справки и доклади за продажбите и търговската дейност, като използва софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти и контрагенти (CRM), за да се вземат навременни и правилни оперативни и управленски решения и да се предприемат действия базирани на реални данни, факти, цифри и информация.</li> </ul> |
| <b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Входяване и съхранение на данни и информация за сключени договори, заявки, поръчки, делегирани задачи, кореспонденция и предишни взаимоотношения с доставчици</li> <li>• Документиране на информация от проведени срещи с партньори и доставчици</li> <li>• Отразяване на историята на взаимоотношенията с доставчици и партньори на предприятието</li> <li>• Планиране на бъдещи действия на база анализирани на информация за историята на взаимоотношенията с клиентите</li> </ul>  |

|  |   |
|--|---|
| <b>Наименование и код на дигиталната компетентност</b>                   | <b>Работа с бази от данни</b>   |
| <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  |

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

|  |   |
|--|---|
| Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владеење на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1. | Напреднало 5  |
| <b>Описание на нивата и поднивата на владеење на дигиталната компетентност:</b>                                |   |
| <b>Основно ниво</b>  | <p>Подниво 1:<br/>На основно ниво на владеење 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 база от данни</li> <li>установи къде да ги организира по лесен начин, използвайки база от данни</li> </ul> <p>Подниво 2:<br/>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 база от данни</li> <li>установи къде да ги организира по лесен начин, използвайки база от данни</li> </ul> |
| <b>Средно ниво</b>   | <p>Подниво 3:<br/>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 база от данни</li> <li>ги организира по рутинен начин като използва база от данни</li> </ul> <p>Подниво 4:<br/>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 база от данни</li> <li>организира информация, данни и съдържание, като използва база от данни</li> </ul>   |
| <b>Напреднало ниво</b>   | Подниво 5:  |

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

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
|                                   | <p>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 база от данни</li> <li>• извършва тяхната организация и обработка като използва база от данни</li> </ul>   |
|                                   | <p>Подниво 6:<br/>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 база от данни</li> <li>• ги адаптира за организиране и обработка по най-подходящ начин в бази от данни</li> </ul>   |
| <b>Високо специализирано ниво</b> | <p>Подниво 7:<br/>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 база от 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 база от данни</li> </ul> |
|                                   | <p>Подниво 8:<br/>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 с база данни</li> <li>• предлага нови идеи и процеси в съответната област.</li> </ul>   |
| <b>Необходими знания</b>          | <p>Знае как да управлява числова информация и данни в база от данни за осъществените продажби и търговския процес<br/>Знае как да прави справки-извлечения от базата данни по определени показатели</p>  |

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

|   |  |
|---|--|
|   | 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 от данни<br>Знае как да експортира данни между бази от данни и друг софтуер   |
| <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 от данни</li> <li>• Периодично въвежда данни и информация за продажбите и актуализира базата от 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 от данни</li> </ul>  |
| <b>Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Постига качествено изпълнение на поставените задачи, като работи с база от 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 от данни съгласно зададени критерии</li> <li>• Постига планираните цели, като извлича различни видове справки от базата от данни, използвайки стандартни функции и инструменти</li> <li>• Представя визуално информацията, извлечена от база от 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 от данни</li> <li>• Обработване на числови данни и информация и изготвяне на справки</li> <li>• Анализиране на наличните данни и вземане на решения</li> </ul>   |

|  |   |
|--|---|
| <b>Наименование и код на дигиталната компетентност</b>                   | <b>Изграждане на мрежа от бизнес контакти в дигитална среда</b> |
| <b>Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b> | 2. Комуникация и сътрудничество                                 |

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

|   |   |
|---|---|
| <b>Описание на дигиталната компетентност</b>  | Изгражда и развива мрежа от бизнес контакти, като използва възможностите и функционалностите на социални мрежи и канали в дигитална среда   |
| <b>Сходна обща дигитална компетентност от DigComp 2.1.</b>  | 2.1 Взаимодействие чрез дигитални технологии  |
| <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>   | Подниво 1:<br>На основно ниво на владее и с напътствие, може да: <ul style="list-style-type: none"> <li>• използва базовите възможности за взаимодействие в социална мрежа;</li> <li>• използва ограничени функционалности на социална мрежа</li> </ul>   |
|   | Подниво 2:<br>На основно ниво и самостоятелно, с подходящо напътствие, когато е необходимо, може да: <ul style="list-style-type: none"> <li>• използва базовите възможности за взаимодействие в социалните мрежи;</li> <li>• използва ограничени функционалности на социалните мрежи</li> </ul>   |
| <b>Средно ниво</b>  | Подниво 3:<br>Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да: <ul style="list-style-type: none"> <li>• извършва ясно дефинирани и рутинни действия в социална мрежа;</li> <li>• използва ясно дефинирани и рутинни функционалности на социална мрежа, подходящи за даден контекст</li> </ul>  |
|   | Подниво 4:<br>Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да: <ul style="list-style-type: none"> <li>• избере разнообразни бизнес социални мрежи за взаимодействие;</li> <li>• използва разнообразни функционалности на социалните мрежи, подходящи за даден контекст</li> </ul> |

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



|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>Напреднало ниво</b>            | <p>Подниво 5:<br/>Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• използва разнообразни бизнес социални мрежи за взаимодействие;</li> <li>• покаже на останалите най-подходящите функционалности на социалните мрежи, подходящи за даден контекст</li> </ul>   |
|                                   | <p>Подниво 6:<br/>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 възможностите на разнообразни бизнес социални мрежи за постигане на най-удачно взаимодействие;</li> <li>• адаптира най-подходящите функционалности на социалните мрежи за даден контекст</li> </ul>   |
| <b>Високо специализирано ниво</b> | <p>Подниво 7:<br/>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 използването на бизнес социални мрежи</li> <li>• интегрира знанията си, с цел да допринесе за професионалната практика и знания и да напътства останалите в процеса на взаимодействие чрез социални мрежи</li> </ul>  |
|                                   | <p>Подниво 8:<br/>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 взаимодействието чрез социални мрежи;</li> <li>• предлага нови идеи и процеси в съответната област</li> </ul>   |
| <b>Необходими знания</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава различни онлайн мрежи и канали за изграждане на бизнес контакти: форуми, блогове, специализирани сайтове за създаване и установяване на мрежа от контакти</li> <li>• Описва характеристиките на социалните мрежи и начините за търсене и установяване на делови контакти чрез тях</li> <li>• Разбира възможностите за достигане до по-голяма аудитория, които предоставят бизнес социалните мрежи</li> </ul> |

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

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава принципите и добрите практиките за установяване на взаимоотношения с различни заинтересовани страни, като използва възможностите на онлайн социални мрежи</li> </ul>   |
| <b>Необходими умения</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Създава и управлява персонални бизнес профили в социалните мрежи онлайн</li> <li>• Изгражда връзки, разпространява бизнес информация и търси възможности за осъществяване на нови бизнес контакти посредством използването на социални мрежи онлайн</li> <li>• Идентифицира ключовите фигури от страна на клиенти и партньори, отговорни за вземането на решения и взаимодействия с тях в социалните мрежи онлайн</li> <li>• Подбира и използва ефективни средства за онлайн комуникация в социалните мрежи</li> </ul>   |
| <b>Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Активно търси и анализира информация, която може да послужи за създаване и развитие на нови полезни партньорства в социалните мрежи онлайн</li> <li>• Използва активно възможностите на социалните мрежи, за да насърчава ангажирането на аудиторията с бизнеса, продуктите и услугите на компанията</li> <li>• Общува с голям брой хора през различни онлайн канали, като използва тези контакти като основа за изграждане на ползотворни партньорства</li> <li>• Поддържа ефективна мрежа от контакти и групи с професионалисти в областта на търговията и продажбите в социалните мрежи, като осъществява активна отворена комуникация и обменя идеи и опит с тях</li> <li>• Участва редовно в онлайн събития (семинари, конференции, презентации, уебинари и др.), за да развива мрежата си от контакти</li> </ul> |
| <b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Привличане на клиенти</li> <li>• Поддържане на взаимоотношения с настоящи клиенти и партньори</li> <li>• Създаване на съдържание в социалните мрежи, което предизвиква интерес към продуктите и услугите на предприятието</li> </ul>   |

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

|  |  |
|--|--|
| <b>Наименование и код на дигиталната компетентност</b>   | <b>Работа със софтуер за планиране и управление на ресурсите на предприятието (ERP)</b>  |
| <b>Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b>   | 3. Създаване на дигитално съдържание   |
| <b>Описание на дигиталната компетентност</b>   | Използва ефективно функционалностите на един или повече модули на специализиран софтуер за планиране и управление на ресурсите и бизнес процесите в предприятието (ERP), свързани с търговската дейност и продажбите. Въвежда, редактира, сортира, използва и анализира данни и дигитално съдържание.  |
| <b>Сходна обща дигитална компетентност от DigComp 2.1.</b>   | 3.1 Разработване на дигитално съдържание   |
| <b>Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владееене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.</b> | Напреднало - 5   |
| <b>Описание на нивата и поднивата на владееене на дигиталната компетентност:</b>                                       |  |
| <b>Основно ниво</b>  | <p>Подниво 1:</p> <p>На основно ниво на владееене и с напътствие, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• идентифицира начини за създаване и редактиране на данни и просто дигитално съдържание в прост формат в специализиран софтуер за планиране и управление на ресурсите и бизнес процесите в предприятието ;</li> <li>• работи с базови функционалности в специализиран софтуер за планиране и управление на ресурсите и бизнес процесите в предприятието.</li> </ul>                                  |
|  | <p>Подниво 2:</p> <p>На основно ниво и самостоятелно, с подходящо напътствие, когато е необходимо, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• идентифицира начини за създаване и редактиране на данни и просто дигитално съдържание в прост формат в специализиран софтуер за планиране и управление на ресурсите и бизнес процесите в предприятието ;</li> <li>• работи с базови функционалности в специализиран софтуер за планиране и управление на ресурсите и бизнес процесите в предприятието.</li> </ul> |

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

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Средно ниво</b>     | <p>Подниво 3:</p> <p>Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• посочи начини за създаване и редактиране на ясно дефинирано и рутинно дигитално съдържание и данни в ясно дефиниран и рутинен формат в специализиран софтуер за планиране и управление на ресурсите и бизнес процесите в предприятието;</li> <li>• работи с необходимите за дейността функционалности в специализиран софтуер за планиране и управление на ресурсите и бизнес процесите в предприятието.</li> </ul>  |
|                        | <p>Подниво 4:</p> <p>Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решавайки ясно дефинирани и нерутинни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• посочи начини за създаване и редактиране на ясно дефинирано и рутинно дигитално съдържание и данни в ясно дефиниран и рутинен формат в специализиран софтуер за планиране и управление на ресурсите и бизнес процесите в предприятието;</li> <li>• работи с необходимите за дейността функционалности в специализиран софтуер за планиране и управление на ресурсите и бизнес процесите в предприятието.</li> </ul> |
| <b>Напреднало ниво</b> | <p>Подниво 5:</p> <p>Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• приложи начини за създаване, редактиране и анализиране на дигитално съдържание и информация в различни формати и за различни цели в специализиран софтуер за планиране и управление на ресурсите и бизнес процесите в предприятието;</li> <li>• покаже начин за решаване на проблеми, използвайки функционалностите на специализиран софтуер за планиране и управление на ресурсите и бизнес процесите в предприятието.</li> </ul>   |
|                        | <p>Подниво 6:</p> <p>На напреднало ниво на владееене, в съответствие със собствените си нужди и тези на останалите и в сложен контекст, може да:</p>   |

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

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
|                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• приложи различни начини за създаване, редактиране и анализиране на дигитално съдържание и информация в различни формати и за различни цели в специализиран софтуер за планиране и управление на ресурсите и бизнес процесите в предприятието;</li> <li>• покаже няколко различни начина да реши проблеми, като специализиран софтуер за планиране и управление на ресурсите и бизнес процесите в предприятието.</li> </ul>  |
| <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 със създаване и редактиране на дигитално съдържание и информация в различни формати в специализиран софтуер за планиране и управление на ресурсите и бизнес процесите в предприятието ;</li> <li>• интегрира знанията си, с цел да допринесе за професионалната практика и знания и да напътства останалите при разработването на дигитално съдържание и информация в специализиран софтуер за планиране и управление на ресурсите и бизнес процесите в предприятието.</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 създаване и редактиране на дигитално съдържание и информация в специализиран софтуер за планиране и управление на ресурсите и бизнес процесите в предприятието;</li> <li>• предлага нови идеи, процеси и подобрения в съответната област.</li> </ul>  |
| <b>Необходими знания</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Описва функционалностите на софтуер за планиране и управление на ресурсите в предприятието по отношение на планиране на продажбите, управление на клиентски поръчки, управление на рекламациите, ценообразуване, създаване и управление на търговски документи, създаване на справки и др.</li> </ul>   |

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

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Знае как да създава, регистрира и управлява информация в ERP системата на предприятието, касаеща процесите по продажби и управление на търговския процес</li> <li>• Обяснява как бизнес процесите по управление и планиране на продажбите са отразени и включени в софтуера за планиране и управление на ресурсите (ERP)</li> </ul>  |
| <b>Необходими умения</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Въвежда, класифицира, оценява и интерпретира данни в софтуера за планиране и управление на ресурсите на предприятието (ERP), с цел решаване на конкретни задачи свързани с продажбите</li> <li>• Осигурява планиране и прогнозиране на продажбите, като използва данни и информация в софтуер за планиране и управление на ресурсите на предприятието (ERP)</li> <li>• Извлича, анализира и обработва данни и информация от софтуера за планиране и управление на ресурсите на предприятието с цел откриване на тенденции, свързани с пазара и търговската дейност, дефинира възможности за тяхното използване или избягване на рискове</li> <li>• Въвежда и актуализира информация в софтуер за планиране и управление на ресурсите на предприятието (ERP) по отношение на сключените договори с клиенти, статус на клиентите, цени и отстъпки, състояние на поръчките, управление на плащанията, финансови показатели и др.</li> </ul> |
| <b>Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Своевременно регистрира, организира и управлява по подходящ начин данни и информация относно процесите по търговия и продажби в софтуер за планиране и управление на ресурсите (ERP)</li> <li>• Извършва анализ и постоянен мониторинг на търговската дейност, като използва ефективно функционалностите на софтуер за планиране и управление на ресурсите на предприятието</li> <li>• Успешно създава коректни справки в софтуер за планиране и управление на ресурсите на предприятието (ERP) за плащанията от клиенти, задълженията на клиентите; състоянието на кредитните линии на клиентите; падежите по фактури; месечни продажби по клиенти, брутна печалба от продажби и др.</li> <li>• Създава точен план за продажбите в софтуер за планиране и управление на ресурсите (ERP) на база въведените в системата данни и информация за пазара</li> </ul>  |

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

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Своевременно проследява информацията за клиентските поръчки (поръчани, потвърдени, експедирани, доставени количества) и изготвя справки за статуса на поръчките на клиентите в софтуер за планиране и управление на ресурсите (ERP)</li> </ul>   |
| <p><b>Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Проследяване в реално време на търговския процес и поръчките на ключовите клиенти</li> <li>• Достъпване до информация в обща база данни с информация за всички бизнес процеси</li> <li>• Извършване на операции, свързани с планиране на задачи, планиране на ресурси, определяне на цени, фактуриране, изпълнение, управление на дейностите по ключови клиенти</li> </ul> |

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