



Профил на дигиталните умения/компетентности на ключова длъжност/професия

I. Описание на длъжността/професията

Код и наименование на Икономическа дейност/сектор, съгл. КИД-2008	47 „Търговия на дребно, без търговията с автомобили и мотоциклети“
Код и наименование на длъжността/професията, съгл. НКПД-2011	Продавач-консултант НКПД 52232001
Алтернативни наименования и код на длъжността/професията	Асистент-продавач НКПД 52232002 Помощник, магазин НКПД 52490002 Продавач, Интернет търговия НКПД52440002 Касиер НКПД 52301001
Общо описание на длъжността/професията	Осъществява консултативни продажби в търговските обекти на компанията. Осигурява високо ниво на обслужване на клиентите. Основни задачи: <ul style="list-style-type: none"> • Обслужва клиентите при избора на стоки, като идентифицира нуждите им и се съобразява с техните изисквания • Консултира клиентите за качеството и асортимента на стоките, предлаганите видове по потребителски свойства и цени • Информира клиентите за характеристиките на стоките, в това число състав, опаковка, инструкции за ползване, окомплектовка и поддържане • Осигурява правилно съхранение на стоките – съхранение по начин, който позволява запазването на техните характеристики и качества съгласно инструкциите • Следи за вярното, четливо и точно изписване на етикетите и обозначава табели за вида на стоката, цената и грамажа, подменя етикетите и табелите при необходимост

www.eufunds.bg

	<ul style="list-style-type: none"> • Работи с търговска документация – изготвя отчети и справки, финансово-счетоводни документи, указания за употреба и съхранение и др. • Стимулира обема на продажбите, поръчва потребителското търсене, подпомага рекламните кампании и осъществява промоции • Приема постъпили рекламации от клиенти и информира управителя на обекта, съдейства за разрешаването на проблеми и търси обратна връзка от клиента
--	--

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	Средно 4
	(1.3.) Управление на данни, информация и дигитално съдържание	Средно 4
2. Комуникация и сътрудничество	(2.1.) Взаимодействие чрез дигитални технологии	Средно 4
3. Създаване на дигитално съдържание	(3.1.) Разработване на дигитално съдържание	Средно 3
4. Безопасност	(4.1.) Защита на устройства	Средно 4
5. Решаване на проблеми	(5.1.) Решаване на технически проблеми	Средно 3
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
1. Грамотност свързана с информация и данни	Работа със софтуер за управление на връзките с клиенти	Напреднало- 5
	Работа със специализиран складов софтуер	Средно - 4
	Осъществяване на продажби по електронен път	Напреднало - 5

----- www.eufunds.bg -----

3.Създаване на дигитално съдържание	Работа с офис приложения	Средно- 4
-------------------------------------	--------------------------	-----------

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 владене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Средно 4
Описание на изискваното ниво и подниво на владене, 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"> • илюстрира нуждите от информация; • организира търсенето на данни, информация и съдържание в дигитална среда • опише как да се получи достъп до тези данни, информация и съдържание и да навигира между тях; • организира лични стратегии за търсене, сравнява различни източници, за да оцени надеждността на информацията
Необходими знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава начините за намиране и запазване на определена цифрова информация (текст, изображения, аудио, видео, уеб страници и др.) • Изброява интернет търсачки и мотивира избора си • Обяснява употребата на филтри и оператори за търсене • Разбира същността на уеб каналите (RSS и други) за получаване на информация

www.eufunds.bg

	<ul style="list-style-type: none"> • Посочва начините за възпроизвеждане на вече записано цифрово съдържание • Познава различни доставчици на облачни услуги
Необходими умения	<ul style="list-style-type: none"> • Използва търсачка за намиране на информация, като прилага различни филтри и използва оператори за търсене (символи и др.) • Използва уеб канали (RSS и др.) за получаване на информация • Записва и съхранява цифрово съдържание (текст, изображения, аудио, видео, уеб страници и др.) • Осигурява допълнителни данни и информация, и намира подходящите източници, набира, класифицира, оценява и ефективно използва информация и съдържание в уеб пространството • Предприема действия за правилно отсяване на нежеланата информация (spam)
Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Успешно доставя необходимата информация, като определя спецификата ѝ и подходящите източници, които могат да бъдат използвани за събирането ѝ • Събира необходимата за дейността си съществена информация, като оценява с помощта на подходящи критерии нейната обективност, точност и надеждност • Активно търси, събира и анализира търговска информация от уеб среда, за да реши ежедневните работни задачи • Използва ефективно подходящ приложен софтуер, предназначен за разглеждане на информационни ресурси в уеб пространството (уеб браузър)
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Намиране на информация в Интернет за пазарните ниши в сектора • Търсене, проучване и анализиране на информация в Интернет за навлизането на нови компании и продукти в сектора • Извличане на релевантни данни и информация от уеб средата за особеностите и нормативните изисквания към процеса на стандартизация и сертификация на продукти и услуги

----- www.eufunds.bg -----

Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1	1.3. Управление 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.	Организира, съхранява и извлича данни, информация и съдържание в дигитална среда. Организира и обработва данни, информация и съдържание в структурирана среда.
Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владееене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Средно 4
Описание на изискваното ниво и подниво на владееене, 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"> • борави с информация, данни и съдържание за по- лесното им организиране, съхранение и извличане; • използва различни методи за организиране и извличане данни, информация и съдържание за нуждите на работата.
Необходими знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава принципите на организация на операционните системи и принципите за компютърна обработка на информацията • Разбира начините за съхранение на цифрова информация на различни електронни носители и създаване на поддиректории (папки) • Описва начините за преместване на файлове от една поддиректория (папка) в друга • Познава функционалностите, изискванията и технологията на работа със специализиран търговски и складов софтуер, и други програмни продукти за съхранение и обработка на данни
Необходими умения	<ul style="list-style-type: none"> • Използва пълноценно функционалностите на софтуерите за създаване и редакция на цифрово съдържание от различен тип (текст, таблици, изображения, аудио, видео)

www.eufunds.bg

	<ul style="list-style-type: none"> • Търси най-подходящите програми и приложения за създаване и обработка на дигитална информация • Поддържа, обработва, редактира и организира данни и информация, и ги съхранява в подходящи формати за нуждите на работата си • Работи с електронни везни, баркод скенери, касови апарати, ПОС терминални устройства за безкасови плащания използва касов софтуер при обслужване на клиенти
Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Класифицира информацията по методичен начин, като използва файлове и папки, записва и съхранява в различни формати цифрово съдържание (текст, изображения, аудио, видео, уеб страници и др.) • Ефективно използва подходящи процедури за организиране, съхранение и извличане на данни, за да осигури обективност, точност и надеждност на информацията • Коректно тълкува и обработва данни и информация, определя тенденции, дефинира прогнози, изготвя и докладва заключения, отчети и становища, предлага ефективни проекти на решения в областта на управлението на продажбите
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Подаване на справки и отчети за продажбите по установени образци, стандарти и процедури • Оптимизиране на бизнес процеси въз основа на оценка на цифрови данни и информация • Оценка и анализ на основни показатели за ефективност в търговската дейност - нива на продажби, доходност, рентабилност, загуби, удовлетвореност на клиентите и др.

Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1	2.1. Взаимодействие чрез дигитални технологии
Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.	2. Комуникация и сътрудничество
Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Взаимодействие чрез различни дигитални технологии и разбиране на подходящите дигитални средства за комуникация за даден контекст

www.eufunds.bg

Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владеене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Средно 4
Описание на изискваното ниво и подниво на владеене, съгл. DigComp 2.1.	Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да: <ul style="list-style-type: none"> • извършва ясно дефинирани и рутинни взаимодействия с помощта на дигитални технологии; • избере и използва рутинни инструменти за цифрово сътрудничество въз основа на нуждите и контекста.
Необходими знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава начина на работа с различни софтуери и платформи за видеоконферентни разговори • Избира доставчици на услуги за споделяне на файлове • Разбира принципите за онлайн пазаруване и плащане • Изброява онлайн общности (социални мрежи), създадени за обмен на знания и опит в областта на професията • Различава разнообразни комуникационни инструменти, необходими за работа с клиенти
Необходими умения	<ul style="list-style-type: none"> • Споделя файлове, данни и съдържание, използвайки функционалностите на уеб инструменти за трансфер на данни и информация • Споделя и обменя информация със заинтересованите страни чрез облачни хранилища на данни • Прилага разширени функции на софтуер за аудио- и видео разговори с клиенти • Споделя файлове, спазвайки правилата на онлайн комуникация • Използва електронен подпис за авторизация • Търси и обменя знания и опит в онлайн общности • Използва софтуери и платформи за провеждане на срещи
Поведения, които характеризират владеенето на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Успешно изгражда и поддържа отношения с клиенти, като използва различни форми на цифрова комуникация за нуждите на работата

www.eufunds.bg

	<ul style="list-style-type: none"> • Използва ефективно платформи за видеоконферентни разговори за осъществяване на регулярни срещи с екипа, в който работи • Управлява базови настройки в софтуери и платформи за видеоконферентни разговори, като подбира и използва подходящи настройки на звука, видеото, сигурността • Използва ефективно офисни инструменти за обмен на информация и файлове за своевременно информиране на всички заинтересовани страни относно състоянието и движението на поръчката
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Прилагане на възможностите на платформи за видеоконферентни разговори за установяване и поддържане на мрежа от делови контакти и партньорства в и извън организацията • Получаване, създаване и разпространение на служебна информация посредством електронна поща до колеги, клиенти и партньори на предприятието • Обмяна на знания и опит в онлайн общности, които оказват влияние при формиране на продуктова политика на търговското предприятие • Осъществяване на онлайн пазаруване, електронно банкиране, взаимодействие с институции и др.

Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1	3.1. Разработване на дигитално съдържание.
Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.	3. Създаване на дигитално съдържание
Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Създаване и редактиране на дигитално съдържание в различни формати, изразяване чрез дигитални средства.
Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владеене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Средно 3

www.eufunds.bg

<p>Описание на изискваното ниво и подниво на владеене, съгл. DigComp 2.1.</p>	<p>Самостоятелно и решавайки ясни проблеми може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • посочи начините за създаване и редактиране на ясно дефинирано и рутинно дигитално съдържание в ясно дефиниран и рутинен формат; • изразява себе си чрез създаване на ясно дефинирано и рутинно дигитално съдържание.
<p>Необходими знания</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Различава функционалностите на редакторите за създаване и поддържане на шаблонни интернет страници и/или блогове • Познава софтуер за създаване и редакция на просто цифрово съдържание в един формат (текст, таблици, изображения) • Описва начините за изработване на презентации (създаване на презентация, форматиране и организиране на слайдове, вмъкване на текст в слайдове, редактиране на текстовото съдържание презентацията) • Разбира елементарни функции при работа с електронните таблици (извършват прости калкулации с помощта на формули, форматиране и принтиране на таблици)
<p>Необходими умения</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Използва текстови документи в дигитална среда с просто дигитално съдържание: текст, графика, таблица, изображение и др. • Работи с вече създадено от друг цифрово съдържание • Прилага и променя прости функции и настройки на софтуер и приложения, които използват (напр. промяна на настройки по подразбиране) • Използва редактори за създаване и поддръжка на шаблонни интернет страници и/или блогове • Изпълнява ефективно задачи, изискващи изготвяне на различни видове документи (справки, протоколи, отчети и др.) като използва функциите на офис приложения
<p>Поведения, които характеризират владеенето на дигиталната компетентност</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Използва оптимално функционалностите на софтуерни приложения за работа в офис, за да създава документи, писма, бележки, отчети или редактира вече съществуващи документи • Работи с електронни таблици, като използва ефективно функционалностите на програмата за въвеждане, редактиране и използване числови формати, обработване и съхраняване на списъци от данни

----- www.eufunds.bg -----

	<ul style="list-style-type: none"> • Самостоятелно и с напътствие създава дигитално съдържание в различни формати и с различни инструменти, като спазва стриктно изискванията за съдържание и визуализация • Създава и обработва прецизно различни документи в дигитална среда - спецификации за количеството и качеството на закупените стоки, разходи и цени, съгласно процедурите и системите в компанията
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Използване на създаденото дигитално съдържание за оценка и анализ на основни показатели за ефективност в търговската дейност - нива на продажби, доходност, рентабилност, загуби, удовлетвореност на клиентите и др. • Подготвяне на търговска и маркетингова информация за осъществяването на продажби на стоки и продукти, канали за продажби, типове продукти, типове клиенти и др.

Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1	4.1. Защита на устройства
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 владеене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Средно 4
Описание на изискваното ниво и подниво на владеене, 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"> • систематизира начини за защита на своите устройства и дигитално съдържание; • разграничава рискове и заплахи в дигитална среда; • подбира мерки за безопасност и сигурност; • обяснява начини за отделяне на необходимото внимание на надеждността и поверителността.

www.eufunds.bg

Необходими знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава рисковете за сигурността при работа онлайн • Формулира начините за защита на файлове с криптиране или с пароли • Разпознава онлайн заплахите за поверителността и описва ефективни стратегии за защита на личните данни от технологии за събиране на данни и злонамерен софтуер • Познава основни функции на защитните стени и на антивирусните програми за защита на устройството и операционната система, в която работи • Посочва опасностите от подмяна на данните в Интернет (кражба на идентичност, изнудване и други)
Необходими умения	<ul style="list-style-type: none"> • Търси подвеждащи и/или злонамерени съобщения и интернет страници • Ползва филтри на електронна поща против нежелани съобщения • Преодолява файлове, представляващи зловреден софтуер • Кorigира настройките на защитната стена на антивирусната програма • Защишава файловете с криптиране или с пароли • Използва антивирусни програми на устройствата си и ги актуализира редовно
Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Защишава успешно от злонамерени действия електронната среда, в която работи, като използва надеждни пароли за достъп до операционната система и софтуерните програми и инструменти, които са приложими за дейността на длъжността • Осигурява защитен достъп до информация, която съхранява на персоналните устройства, директории и приложения, като периодично актуализира антивирусните програми на персоналните устройства, които използва в работата си • Предприема целенасочени действия за запазване на поверителността на фирмената информация, като следва фирмените правила и процедури за защита на информацията
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Осигуряване на защита при работа в електронна среда • Противодействие срещу злонамерени електронни съобщения • Предприемане на мерки за защита на търговската документация и кореспонденция с клиенти

www.eufunds.bg

Наименование и код на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1	5.1.Решаване на технически проблеми
Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.	5. Решаване на проблеми
Описание на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Разпознава технически проблеми при работа с устройства и използва дигитална среда и ги разрешава (от отстраняване на повреди до решаване на по-сложни проблеми)
Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владееене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Средно 3
Описание на изискваното ниво и подниво на владееене, съгл. DigComp 2.1.	Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да: <ul style="list-style-type: none"> показва ясно дефинирани и технически проблеми при работа с устройства и използване на дигитална среда избира ясно дефинирани и рутинни решения на технически проблем
Необходими знания	<ul style="list-style-type: none"> Познава начините за решаване на рутинни проблеми при използване на цифрови технологии (напр. затваряне на програма, рестартиране на компютъра, повторно инсталиране, актуализация на програмата, проверка на интернет връзката) Обяснява начините за инсталиране/преинсталиране на операционна система и друг софтуер Знае как да намери помощ при технически проблем, възникнал при използване на ново устройство, програма или приложение
Необходими умения	<ul style="list-style-type: none"> Избира и инсталира най-подходящия инструмент, устройство, приложение, софтуер или услуга за решаване на проблеми Използва настройките и опциите на операционната система или друг софтуер при решаване на проблеми Извършва рутинни действия по инсталиране, преинсталиране и промяната на настройки на устройство и съпътстващия го софтуер

----- www.eufunds.bg -----

Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Своевременно разпознава и правилно анализира технически проблем при работа в дигитална среда за получаване на точно, задълбочено разбиране на проблема с цел намиране и прилагане на адекватно решение • Активно търси или предлага помощ за разработване на съвместно решение на дигитални проблеми • Активно търси решение на възникнал проблем, като мобилизира всички ресурси и ползва добре дефинирани и рутинни инструкции за компютърна система
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Решаване на рутинни проблеми при търсене и създаване на електронно съдържание • Прилагане на различни решения чрез персонализиране на дигиталните инструменти за оптимизиране на търговската дейност

IV. Описание на специфичните дигитални компетентности

Наименование и код на дигиталната компетентност	Работа със софтуер за управление на връзките с клиенти
Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.	1. Грамотност свързана с информация и данни
Описание на дигиталната компетентност	Използва целенасочено и спрямо изискванията на работата си функциите на специализирания софтуер за управление на връзката с клиенти, като събира, съхранява и анализира информация за потребители, доставчици, партньори, конкуренция. Прилага гъвкави инструменти за взаимодействие чрез множество комуникационни канали, за да удовлетвори и задържи клиентите.
Сходна обща дигитална компетентност от DigComp 2.1.	1.3. Управление на данни, информация и дигитално съдържание
Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Напреднало 5
Описание на нивата и поднивата на владене на дигиталната компетентност:	

www.eufunds.bg

Основно ниво	<p>Подниво 1:</p> <p>На основно ниво на владееие и с напътствие, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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; • установи къде да ги организира по лесен начин в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти.
	<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"> • 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; • установи къде да ги организира по лесен начин в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти.
Средно ниво	<p>Подниво 3:</p> <p>Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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; • ги организира по рутинен начин в като използва софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти.
	<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"> • въвежда, организира информация, данни и съдържание за лесно съхранение и извличане, като използва софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти; • организира информация, данни и съдържание в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти.
Напреднало ниво	<p>Подниво 5:</p>

----- www.efunds.bg -----

	<p>Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • борави с информация, данни и съдържание за по-лесното им въвеждане, организиране, съхранение и извличане, като използва софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти; • извършва тяхната организация и обработка в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти.
<p>Високо специализирано ниво</p>	<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"> • адаптира управлението на информация, данни и съдържание за най-подходящото и лесно извличане и съхранение, като използва софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти; • ги адаптира за организиране и обработка по най-подходящ начин в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти. <p>Подниво 7: На високо специализирано ниво на владееене може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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; • 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. <p>Подниво 8: На най-напредналото и специализирано ниво на владееене, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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; • предлага нови идеи и процеси в съответната област.

www.eufunds.bg

<p>Необходими знания</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Описва начините за извличане и анализиране на необходимата за целите си информация при работа със софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти • Разграничава успешно функционалностите и начините за отразяване на бизнес операциите в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти, свързани с: управление на контакти, профил на клиентите и доставчиците; обработка и бизнес анализ на данните, характеризиращи клиента/доставчика – история на контактите и сделките; мониторинг и анализ на поведението на клиентите/доставчиците; анализ на рентабилността от работата с отделните клиенти и доставчици • Познава начините за ефективно използване на софтуер за управление на връзка с клиентите за проучване и анализ на търсенето и предлагането на стоки на пазара, за систематизиране и управление на маркетингова, статистическа и друга информация
<p>Необходими умения</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Като използва софтуер за управление на връзките с клиенти анализира единна база от данни (склад за данни/ хранилище за данни), в която се съхраняват сведения за взаимодействието с клиентите • Организира различни канали за взаимодействие с клиентите: обслужване на местата за продажба, телефонни позвънявания, електронна поща, организирани събития, срещи, регистрационни форми на уеб-сайтовете, рекламни банери, чатове, социални мрежи. • Аргументирано дава предложения по отношение на събрана информация за клиентите и подготвя данни за приемане на съответни решения – например, разделяне на клиентите на база тяхната значимост за компанията, потенциалната им реакция на конкретни промоционални предложения, прогноза за търсенето и нуждата от конкретни продукти на компанията
<p>Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Успешно координира с помощта на софтуера процесите на взаимодействие с клиентите по всички канали, като използва инструменти за оперативен достъп до данните, характеризиращи история на контактите и сделките с клиентите • Създава и актуализира своевременно информация относно партньорите и доставчиците на предприятието в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти

www.eufunds.bg

	<ul style="list-style-type: none"> • Периодично използва и анализира наличната информация и прави изводи относно факторите, обуславящи пазарното търсене, като използва по ефективен начин софтуер за управление на връзките с клиенти • Ефективно прилага подходящи методи за извличане, обновяване и обработка на информацията за клиентите и доставчиците на компанията в софтуер за управление на взаимоотношенията с клиенти
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Подобряване на услугите към клиентите, по-добро адресиране на нуждите на клиентите • Събиране на информация за клиентите с цел анализ на данни за маркетингови цели, вземане на аргументирани решения • Поддържане и развитие на взаимоотношенията с клиентите • Автоматизиране на онлайн продажбите

Наименование и код на дигиталната компетентност	Работа със специализиран складов софтуер
Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.	1 Грамотност, свързана с информация и данни
Описание на дигиталната компетентност	Използва ефективно функционалностите на един или повече модули на специализиран софтуер за управление на склад, като осъществява различни операции, свързани с упражняването на търговската дейност, бързо, точно и коректно. Изготвя справки и отчети, счетоводни документи фактури, складови разписки, протоколи, гаранционни карти, кредитни известия, като използва ефективно функциите на софтуерните продукти.
Сходна обща дигитална компетентност от DigComp 2.1.	1.3 Управление на данни, информация и дигитално съдържание
Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владеене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Подниво -4

www.eufunds.bg

Описание на нивата и поднивата на владееене на дигиталната компетентност:	
Основно ниво	<p>Подниво 1: На основно ниво на владееене и с напътствие, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • определи по какъв начин да организира, съхранява и извлича данни, информация и съдържание по лесен начин, като използва складов софтуер; • установи къде да ги организира по лесен начин в складов софтуер.
	<p>Подниво 2: На основно ниво и самостоятелно, с подходящо напътствие, когато е необходимо, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • определи по какъв начин да организира, съхранява и извлича данни, информация и съдържание по лесен начин, като използва складов софтуер; • установи къде да ги организира по лесен начин в складовия софтуер.
Средно ниво	<p>Подниво 3: Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • подбира данни, информация и съдържание, с цел да ги организира, съхранява, редактира и извлича по рутинен начин като използва складов софтуер; • ги организира по рутинен начин в като използва складов софтуер.
	<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"> • организира информация, данни и съдържание за лесно съхранение и извличане, като използва складов софтуер; • организира информация, данни и съдържание в складов софтуер.
Напреднало ниво	<p>Подниво 5: Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • борави с информация, данни и съдържание за по-лесното им организиране, съхранение и извличане, като използва складов софтуер; • извършва тяхната организация и обработка в складов софтуер.

----- www.eufunds.bg -----

	<p>Подниво 6:</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"> • адаптира управлението на информация, данни и съдържание за най-подходящото и лесно извличане и съхранение, , като използва складов софтуер; • ги адаптира за организиране и обработка по най – подходящ начин в складов софтуер.
Високо специализирано ниво	<p>Подниво 7:</p> <p>На високо специализирано ниво на владеене може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • създава решения на сложни, ограничено дефинирани проблеми, които са свързани с управление на данни, информация и съдържание за тяхната организация, съхранение и извличане в складов софтуер; • интегрира знанията си с цел да допринесе за професионалната практика и знания и да напътства останалите при управлението на данни, информация и съдържание в складов софтуер.
	<p>Подниво 8:</p> <p>На най-напредналото и специализирано ниво на владеене, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 складов софтуер; • предлага нови идеи и процеси в съответната област.
Необходими знания	<ul style="list-style-type: none"> • Описва правилата и процедурите за въвеждане и изписване на стоки и материали в складовата програма • Познава основните функционалности и начините за стартиране и вход в складовата програма, за отразяване на операциите въвеждане на данни за наличности и цени на стоките в склада, създаване на заявки, създаване на поръчка, отразяване на фактури и други документи за продажби, изготвяне на справки и отчети

www.eufunds.bg

Необходими умения	<ul style="list-style-type: none"> • Отразява своевременно и точно движението на стоки и материали в складова програма, както количествено, така и стойностно • Прилага основни операции със софтуер за управление на склад за своевременно отчитане на материалните наличности • Управява запасите в складова програма, като поддържа информация за оптимални количества • Своевременно проверява за грешки и пропуски при отчитането на стоките и материалите в складова програма • Следи за наличността на необходимите стоки, материали и консумативи в складова програма и подава своевременно заявки за доставка
Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Използва ефективно функциите за работа със складова програма, като създава справки и отчети, обработва данни за нивото на инвентара, извлича информация за нуждите на дейността • Редовно осъществява проверка и контрол над операциите по актуализиране и съхранение на данните в програмата • Прилага успешно комплексни, аналитични функции на използвания софтуер при подготовка на различни видове анализи на наличностите и техните движения във всеки момент • Следи стриктно движението на стоките и материалите в склада, като проследява наличностите по отношение на тяхното количество и стойност в складовата програма
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Контролиране на отчетността, проследяване на наличностите по отношение на тяхното количество, качество и стойност • Изготвяне на необходимите справки, поръчки, данни за наличности и счетоводни документи • Отчитане на материалните наличности

Наименование и код на дигиталната компетентност	Работа с офис приложения
Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.	3.Създаване на дигитално съдържание

www.eufunds.bg

Описание на дигиталната компетентност	Постига качествено изпълнение на ежедневните си задачи, като създава, редактира, организира и съхранява търговска документация в електронен формат (отчети и справки, финансово-счетоводни документи, указания за употреба и съхранение, документация, свързана с продажбите, документи за отчетност и пр.) с помощта на основни текстообработващи програми, електронни таблици и бази данни.
Сходна обща дигитална компетентност от DigComp 2.1.	3.1.Разработване на дигитално съдържание
Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владее на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Средно ниво 4
Описание на нивата и поднивата на владее на дигиталната компетентност:	
Основно ниво	Подниво 1: На основно ниво и с насоки може да: <ul style="list-style-type: none"> • Идентифицира начини за създаване и редактиране на обикновено дигитално съдържание в прост формат; • Избере по- лесни дигитални средства за създаване на търговска документация.
	Подниво 2: На основно ниво самостоятелно и с общо напътствие, когато е необходимо може да: <ul style="list-style-type: none"> • Идентифицира начини за създаване и редактиране на обикновено съдържание в прост формат, използвайки офис приложения; • Избере лесни дигитални средства за създаване и редактиране на търговска документация като използва офис приложения.
Средно ниво	Подниво 3: Самостоятелно и решавайки ясни проблеми, може да: <ul style="list-style-type: none"> • Посочи начинът на създаване и редактиране на ясно дефинирано и рутинно дигитално съдържани в ясно дефиниран рутинен формат с помощта на основни текстообработващи програми, таблици, бази данни;

----- www.eufunds.bg -----

	<ul style="list-style-type: none"> Създаде ясно дефинирано и рутинно дигитално съдържание, като използва подходящи за целта офис приложения.
	<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"> Посочи начините за създаване на и редактиране на дигитално съдържание в различни формати с помощта на основни текстообработващи програми, таблици, бази данни; Създаде дигитално съдържание в избран софтуер, като използва офис приложения.
Напреднало ниво	<p>Подниво 5: Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> Приложи начини за създаване, редактиране на дигитално съдържание в различни с помощта на текстообработващи програми, таблици, бази данни; Покаже възможни варианти за създаване на дигитално съдържание, като използва пълноценно офис приложения.
	<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"> Променя дигитално съдържание, използвайки най-подходящите офис приложения; Изразява себе си по най-успешния начин, като избира най-подходящите инструменти за създаване на сложно дигитално съдържание.
Високо специализирано ниво	<p>Подниво 7: На високо специализирано ниво на владееене може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> Създава решения на сложни, ограничено дефинирани проблеми, които са свързани със създаване и редактиране на дигитално съдържание в различни формати и множество взаимосвързани фактори, които се отнасят до създаването, редактирането и организирането на търговска документация с помощта на основни текстообработващи програми, таблици, бази данни;

www.eufunds.bg

	<ul style="list-style-type: none"> • Интегрира знанията си, с цел да допринесе за професионалната практика и знания и да напътства останалите при управлението на данни, информация и съдържание.
	<p>Подниво 8: На най-напредналото и специализирано ниво на владееене, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Намира решения за справяне със сложни проблеми, които са свързани със създаване и редактиране на дигитално съдържание в различни формати и множество взаимосвързани фактори, които се отнасят до създаването, редактирането и организирането на търговска документация с помощта на основни текстообработващи програми, таблици, бази данни; • предлага нови идеи и процеси в съответната област.
Необходими знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава функционалностите на офис приложенията за създаване и редакция на цифрово съдържание от различен тип (текст, таблици, изображения, аудио, видео) за нуждите на търговския процес • Разбира правилата за структуриране и попълване на електронни таблици, всички необходими команди за редактиране на данни, въвеждане, проверка и копиране на формули, оформяне на таблици • Описва необходимите реквизити при съставянето на отчетни документи, използвайки стандартни функции и инструменти
Необходими умения	<ul style="list-style-type: none"> • Оперира с набор от софтуерни продукти, за да избира, подготвя и редактира различни документи свързани с отчет на продажбите и организация на търговския процес • Използва редактори за създаване и поддръжка на шаблонни интернет страници и/или блогове, свързани с осъществяване на продажби • Работи с формуляри за въвеждане на данни, извлича информация за търговския процес по определени критерии, прави изчисления, използвайки пълноценно функционалностите на офис приложенията • Прилага умения за работа с основни текстообработващи програми, създаване на таблици и бази данни за създаване на справки и отчети за търговската дейност

----- www.eufunds.bg -----

Поведения, които характеризират владеенето на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Постига качествено изпълнение на поставените задачи чрез пълноценно използване на възможностите на основни текстообработващи програми, таблици, бази данни за създаване и редактиране на документи, въвеждане, проверка и копиране на формули, изчисляване на процент, изработване на диаграми/графики, оформяне на таблици • Своевременно и точно подготвя отчети и справки, финансово-счетоводни документи, указания за употреба и съхранение, документация, свързана с продажбите, документи за отчетност • Използва регулярно стандартни дигитални функции и инструменти за своевременно отчитане на каса, материалните наличности, създаване на отчетни документи по инвентаризация или бракуване на продукти • Ефективно работи с касов софтуер, обработва безкасово плащане с ПОС терминално устройство, обработва всички входящи поръчки и заявки, за да гарантира бързината и качеството на обслужването • Ежедневно изготвя и попълва точно и коректно финансово-счетоводни документи и документи, свързани с документооборота в обектите на предприятието
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Генериране на справки и отчети за търговската дейност • Използване на съществуващите устройства и системи за извършване на онлайн разплащане • Осигуряване на бързо, персонализирано обслужване на клиентите

Наименование и код на дигиталната компетентност	Осъществяване на продажби по електронен път
Наименование и код на област на компетентност, съгл. DigComp 2.1.	1. 1. Грамотност свързана с информация и данни
Описание на дигиталната компетентност	Ефективно използва функциите на платформи за електронна търговия, като бързо и точно въвежда и организира информация за наличността и доставката на продуктите, попълва коректно електронни форми за заявка. Осъществява продажби по електронен път, като профилира клиентите на база на критерии за разпространение и организация на доставките и доставчиците, рационално използва съществуващите системи за онлайн разплащане, като използва устройствата и програмите на компютърна система.

www.eufunds.bg

Сходна обща дигитална компетентност от DigComp 2.1.	1.3.Управление на данни, информация и дигитално съдържание
Изисквано за длъжността/професията ниво и подниво на владееене на дигиталната компетентност, съгл. DigComp 2.1.	Напреднало ниво- 6
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"> определи как да организира , съхранява и извлича данни, като използва функциите на платформи за електронна търговия по лесен начин; установи къде да ги организира по лесен начин в структурирана среда.
	<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"> Определи как да организира , съхранява и извлича данни, като използва функциите на платформи за електронна търговия по лесен начин; Да установи къде да организира и отчита данните от продажби при електронна търговия по лесен начин в структурирана среда.
Средно ниво	<p>Подниво 3:</p> <p>Самостоятелно и решавайки ясни проблеми може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> Подбира данни, информация и съдържание с цел да ги организира и съхранява по рутинен начин, като използва функциите на платформи за електронна търговия; Да организира и отчита данните от продажби при електронна търговия по рутинен начин в структурирана среда.
	<p>Подниво 4:</p> <p>Независимо, в съответствие със собствените си нужди и решаващи ясно дефинирани и нерутинни проблеми може да:</p>

----- www.eufunds.bg -----

	<ul style="list-style-type: none"> организира информация, данни и съдържание за лесно съхранение и извличане, като използва функциите на платформи за електронна търговия; Да организира лесен достъп на информация и данни за продажбите от електронната търговия в структурирана среда.
Напреднало ниво	<p>Подниво 5: Освен да напътства останалите, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> Борави умело с информация, данни и съдържание, за лесното им организиране, съхранение и извличане, като използва функциите на платформи за електронна търговия; Извършва тяхната организация и обработка в структурирана среда.
	<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"> Адаптира управлението на информация, данни и съдържание за най-подходящото и лесно извличане и съхранение, като използва функциите на платформи за електронна търговия; ги адаптира за организиране и обработка в най-подходящата структурирана среда.
Високо специализирано ниво	<p>Подниво 7: На високо специализирано ниво на владееене може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> създава решения на сложни, ограничено дефинирани проблеми, които са свързани с управление на данни, информация и съдържание за тяхната организация, съхранение, извличане и анализ, като използва функциите на платформи за електронна търговия; интегрира знанията си, с цел да допринесе за професионалната практика и знания и да напътства останалите при управлението на данни, информация и съдържание при работа като използва функциите на платформи за електронна търговия.
	<p>Подниво 8: На най-напредналото и специализирано ниво на владееене, може да:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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, като използва функциите на платформи за електронна търговия;

----- www.eufunds.bg -----

	<ul style="list-style-type: none"> • предлага нови идеи и процеси в съответната област.
Необходими знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава програмни интернет приложения за поддържане на сайтове и работа с бази от данни • Обяснява правилата за работа с посредници при електронната търговия – търсещи машини, платформи и брокери • Комбинира различни бизнес модели при електронната търговия • Разчита структурата и компонентите на сайт за електронна търговия • Използва връзките в база данни на сайт за електронна търговия • Разграничава масива и поредността на входните данни за сайта за електронна търговия
Необходими умения	<ul style="list-style-type: none"> • Избира условията и способите за създаване на клиентски профил и сметка (акаунт) • Проверява конкретен продукт по зададени критерии с използване на търсещи платформи • Създава, поддържа и работи с профили на клиентите • Оптимизира търсенето в различните модули на сайт за електронна търговия
Поведения, които характеризират владенето на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Ефективно планира и разпределя дейностите си, като проследява начините за съхранение на потребителските заявки и реда за промяна на заявените продукти • Спазва стриктно мерките за защита на информацията при осъществяване на електронна търговия, като прилага маски и шаблони за въвеждане на данни и използва филтри за представяне на информацията • Постига желаните резултати при търговията чрез електронни платформи, като отговаря на електронни писма и запитвания на клиенти по наличността и доставката на продукти и попълва коректно електронните форми за заявка
Примери за използване, свързани с приложимостта на дигиталната компетентност	<ul style="list-style-type: none"> • Осигуряване на съдействие по време на целия процес на продажба • Бързо и лесно пазаруване онлайн чрез адаптиране на платформата към мобилни устройства • Спестяване на време и усилия, по-ниски разходи за маркетинг и транспорт • Контролиране функционирането на онлайн магазините по отношение на обема на продажбите, предпочитаните платежни средства и броя на поръчките

www.eufunds.bg

