

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΤΟΥ
«ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ
ΕΜΠΟΡΙΟΥ»**

**ΑΝΑΔΟΧΟΣ: ΣΥΜΠΡΑΞΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ
ΦΟΡΕΩΝ ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, ΓΣΕΕ, ΣΕΒ,
ΙΟΒΕ, ΓΣΕΒΕΕ, ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ, ΕΣΕΕ,
ΚΑΕΛΕ.**

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ ΦΟΡΕΑΣ: ΚΑΕΛΕ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΣΥΝΟΨΗ - ABSTRACT	4
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	10
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ».....	13
A.1 Προτεινόμενος Γενικός Τίτλος του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας/των	13
A.2 Ορισμός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας.....	14
<i>A.2.1. Γενική Περιγραφή του περιεχομένου και σκοπός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας.....</i>	<i>14</i>
A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων, σε τετραψήφια ανάλυση και με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Κλάδων Οικονομίας, σε τουλάχιστον διψήφια ανάλυση.....	15
<i>A.3.1 Αντιστοίχιση με ΣΤΕΠ 92.....</i>	<i>15</i>
<i>A.3.2 Αντιστοίχιση με ΣΤΑΚΟΔ.....</i>	<i>15</i>
A.4 Ιστορική εξέλιξη του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας.....	16
<i>A.4.1 Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας.....</i>	<i>16</i>
<i>A.4.2 Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο.....</i>	<i>16</i>
A.5 Αναπτυξιακή δυναμική της οικονομίας /δυναμική του επαγγέλματος ή/ και ειδικότητας.....	17
<i>A.5.1 Γενική περιγραφή των τάσεων μεγέθυνσης που διαγράφουν στην ελληνική αγορά οι κλάδοι στους οποίους εντάσσονται οι απασχολούμενοι στο συγκεκριμένο επάγγελμα ή/ και ειδικότητα.....</i>	<i>17</i>
<i>A.5.2 Είδος επιχειρήσεων όπου εμφανίζεται κατά κύριο το επάγγελμα και αναπτυξιακή δυναμική του επαγγέλματος/ή και της ειδικότητας.</i>	<i>18</i>
A.6 Απασχόληση, τάσεις-προοπτικές.....	19
<i>A.6.1 Περιγραφή υπάρχουσας κατάστασης της απασχόλησης.....</i>	<i>19</i>
<i>A.6.2 Τάσεις.....</i>	<i>20</i>
<i>A.6.3 Προοπτικές.....</i>	<i>21</i>
A.7 Υφιστάμενες μορφές άσκησης του επαγγέλματος ή /και της ειδικότητας, τάσεις εξέλιξης.....	22
<i>A.7.1 Υφιστάμενες ειδικεύσεις/κατευθύνσεις του επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας.....</i>	<i>22</i>
<i>A.7.2 Τάσεις εξέλιξης των πιο δυναμικών και πολυπληθών ειδικεύσεων.....</i>	<i>22</i>
A.8 Ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού που δραστηριοποιείται στο επάγγελμα/ειδικότητα.....	22
A.9 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα.....	22



έντυπα ή άλλα μέσα πληροφόρησης ή άλλες πηγές.....	23
<i>A.9.1 Συνδικαλιστικές-επαγγελματικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα.....</i>	<i>23</i>
<i>A.9.2 Έντυπα και άλλα μέσα πληροφόρησης.....</i>	<i>24</i>
<i>A.9.3 Άλλες πηγές πληροφόρησης.....</i>	<i>25</i>
A.10 Τυπικές ή θεσμικές προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος/ειδικότητας.....	26
<i>A.10.1 Άδειες λειτουργίας.....</i>	<i>26</i>
<i>A.10.2 Άδειες εργασίας.....</i>	<i>26</i>
<i>A.10.3 Άλλες προϋποθέσεις άσκησης επαγγέλματος ή/και ειδικότητας.....</i>	<i>26</i>
A.11 Τίτλοι και θέσεις-διαβαθμίσεις στην επαγγελματική ιεραρχία.....	26
<i>A.11.1 Τίτλοι και θέσεις- διαβαθμίσεις επαγγελματικής ιεραρχίας.....</i>	<i>26</i>
A.12 Συνθήκες εργασίας (συμπεριλαμβανομένων υγιεινής και ασφάλειας).....	26
A.13 Δυνατότητες απασχόλησης για άτομα με αναπηρίες.....	26
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ».....	28
B.1 ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ.....	28
B.2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ, ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ.....	33
ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ».....	44
Γ.1 ΓΝΩΣΕΙΣ.....	44
Γ.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ.....	70
ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ».....	99
ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: «ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ».....	99
E.1 ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ.....	100
E.2 ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ.....	104
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	107

ΣΥΝΟΨΗ - ABSTRACT

Η παρούσα μελέτη αφορά στην ανάπτυξη του επαγγελματικού περιγράμματος του «Υπάλληλου διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού εμπορίου». Πρόκειται ουσιαστικά για ένα νέα επάγγελμα το οποίο σχετίζεται άμεσα με τις νέες τεχνολογίες και συγκεκριμένα τις ηλεκτρονικές πωλήσεις.

Σύμφωνα με σχετική νομοθεσία το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί έκφραση των λεγόμενων υπηρεσιών εξ αποστάσεως, όπως αυτές περιγράφονται στο ΠΔ. 39/2001 (άρθρο 2, παρ.2). «Υπηρεσία»: οποιαδήποτε υπηρεσία της κοινωνίας των πληροφοριών, ήτοι κάθε υπηρεσία που συνήθως παρέχεται έναντι αμοιβής, με ηλεκτρονικά μέσα εξ αποστάσεως και κατόπιν προσωπικής επιλογής ενός αποδέκτη υπηρεσιών. Ο «Υπάλληλος διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού εμπορίου» είναι στέλεχος μίας επιχείρησης που δραστηριοποιείται στο ηλεκτρονικό εμπόριο και είναι υπεύθυνος για την οργάνωση, την εκτέλεση και την παρακολούθηση της ηλεκτρονικής παραγγελιοληψίας.

The present study concerns the development of the occupational profile of the "E-commerce systems assistant." The certain profile refers to a relatively new occupation that deals with new technology and, specifically, with electronic sales.

According to legislation, e-commerce is the expression of the so said distance services, as they are described in article 2, par.2 of the 39/2001 presidential decree, as follows: "Service": any service within information society, namely any service that usually is provided with fees, by electronic means, in distance, and after the choice of a service recipient.

The "E-commerce systems assistant", is an employee of a company with e-commerce activities and is responsible to co-ordinate, carry out and follow-up of order-taking.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ/ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ – ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Συγκεντρωτική Παρουσίαση Κύριων και Επιμέρους Επαγγελματικών Λειτουργιών και Εργασιών του Περιγράμματος

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

ΚΕΛ 1: Διαχειρίζεται τις πληροφορίες των προϊόντων στο σύστημα

ΕΕΛ 1.1: Συλλέγει και καταχωρεί στοιχεία/χαρακτηριστικά των προϊόντων

ΕΕ 1.1.1: Ενημερώνεται για τους κωδικούς των προϊόντων που θα περιλαμβάνει το ηλεκτρονικό κατάστημα και μεριμνά για τη συγκέντρωση φωτογραφικού ή άλλου υλικού των αντίστοιχων κωδικών

ΕΕ 1.1.2: Ενημερώνεται για τα χαρακτηριστικά των προϊόντων που θα καταχωρηθούν στο σύστημα και συντάσσει τις σχετικές περιγραφές

ΕΕ 1.1.3: Καταχωρεί τους κωδικούς των προϊόντων και τις πληροφορίες που έχει συλλέξει στο σύστημα (διαθεσιμότητα, χρώμα, μέγεθος κλπ.)

ΕΕΛ 1.2: Διαμορφώνει και επικαιροποιεί του ηλεκτρονικούς τιμοκαταλόγους

ΕΕ 1.2.1: Επικοινωνεί με το αρμόδιο τμήμα και λαμβάνει πληροφορίες για την κοστολόγηση των προϊόντων

ΕΕ 1.2.2: Διαμορφώνει τους ηλεκτρονικούς τιμοκαταλόγους σύμφωνα με τις οδηγίες του αρμόδιου τμήματος

ΕΕ 1.2.3: Καταχωρεί τους ηλεκτρονικούς τιμοκαταλόγους στο σύστημα

ΕΕΛ 1.3: Παρακολουθεί και καταχωρεί ειδικές προσφορές των προϊόντων

ΕΕ 1.3.1: Επικοινωνεί τακτικά με το αρμόδιο τμήμα και ενημερώνεται για ειδικές προσφορές προϊόντων στο πλαίσιο της πολιτικής της επιχείρησης

ΕΕ 1.3.2: Επεξεργάζεται και διαμορφώνει την προβολή και παρουσίαση των προσφορών

ΕΕ 1.3.3: Καταχωρεί τις προσφορές στο σύστημα

ΚΕΛ 2: Ελέγχει την ορθή λειτουργία του συστήματος, επεξεργάζεται στοιχεία χρηστών και εξάγει στατιστικά στοιχεία παραγγελιών

ΕΕΛ 2.1: Ελέγχει την ορθή λειτουργία του συστήματος

ΕΕ 2.1.1: Παρακολουθεί τακτικά την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος

ΕΕ 2.1.2: Ενημερώνει την τεχνική υπηρεσία για πιθανές δυσλειτουργίες του συστήματος

ΕΕ 2.1.3: Παρακολουθεί την πορεία του αιτήματός του προς την τεχνική υπηρεσία

ΕΕΛ 2.2: Επεξεργάζεται στοιχεία χρηστών

ΕΕ 2.2.1: Λαμβάνει ηλεκτρονικά αιτήματα από πελάτες/συνεργάτες για την ενεργοποίηση τους ως χρήστες του συστήματος

ΕΕ 2.2.2: Επεξεργάζεται τα ηλεκτρονικά αιτήματα και ενεργοποιεί τους χρήστες

ΕΕ 2.2.3: Κατατάσσει και ομαδοποιεί του χρήστες σε ειδικές κατηγορίες για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών και την εξαγωγή ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων των ηλεκτρονικών πωλήσεων

ΕΕΛ 2.3: Εξάγει στατιστικά στοιχεία παραγγελιών

ΕΕ 2.3.1: Συλλέγει ποιοτικά και ποσοτικά στοιχεία των ηλεκτρονικών παραγγελιών (πλήθος και αξία παραγγελιών, πλήθος πελατών, χρόνοι απόκρισης κπλ)

ΕΕ 2.3.2: Επεξεργάζεται τα στοιχεία και συντάσσει μία έκθεση συμπερασμάτων

ΕΕ 2.3.3: Προωθεί τα στοιχεία στη διοίκηση για περαιτέρω αξιοποίηση

ΚΕΛ 3: Εκτελεί την ηλεκτρονική παραγγελία

ΕΕΛ 3.1: Παραλαμβάνει και διαβιβάζει στο τμήμα παραγγελιών την ηλεκτρονική παραγγελία

ΕΕ 3.1.1: Δέχεται την ηλεκτρονική παραγγελία και αρχειοθετεί τα αιτήματα των πελατών/συνεργατών

ΕΕ 3.1.2: Ελέγχει την πληρότητα/ορθότητα των στοιχείων της παραγγελίας

ΕΕ 3.1.3: Υλοποιεί την ηλεκτρονική παραγγελία ενημερώνοντας το τμήμα παραγγελιών της επιχείρησης

ΕΕΛ 3.2: Παρακολουθεί την εξέλιξη της παραγγελίας και ενημερώνει το σύστημα

ΕΕ 3.2.1: Επιβεβαιώνει τα στοιχεία της παραγγελίας με το αρμόδιο τμήμα της επιχείρησης (ERP)

ΕΕ 3.2.2: Επικοινωνεί με το αρμόδιο τμήμα της επιχείρησης και ενημερώνεται για την πορεία υλοποίησης της παραγγελίας

ΕΕ 3.2.3: Ενημερώνει το σύστημα σχετικά με την εξέλιξη της παραγγελίας για την πληροφόρηση του πελάτη

ΕΕΛ 3.3: Επικοινωνεί με τους πελάτες ή συνεργάτες για την αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων

ΕΕ 3.3.1: Λαμβάνει μηνύματα είτε ηλεκτρονικά είτε τηλεφωνικά από πελάτες/συνεργάτες σχετικά με πιθανά προβλήματα παραγγελιών

ΕΕ 3.3.2: Αρχαιοθετεί και προωθεί τα μηνύματα των πελατών/συνεργατών προς τα εκάστοτε αρμόδια τμήματα

ΕΕ 3.3.3: Παρακολουθεί την εξέλιξη επίλυσης των προβλημάτων και ενημερώνει σχετικά τους πελάτες/συνεργάτες

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Συγκεντρωτική Παρουσίαση των Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων του Περιγράμματος

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ

(Ανά επίπεδο επαγγελματικής ιεραρχίας)

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)

Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)

Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ

Βασικές γνώσεις μαθηματικών

ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Αρχές αναζήτησης πληροφοριών στο διαδίκτυο.

Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.

Διαδικασίες αρχειοθέτησης.

Διαδικασίες διαμόρφωσης τιμοκαταλόγων.

Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).

Γνώσεις διαμόρφωσης τιμοκαταλόγων.

Γνώσεις καταγραφής τεχνικών θεμάτων και ελέγχου ορθής αποκατάστασης αυτών.

Γνώση των βασικών αρχών προστασίας προσωπικών δεδομένων και της σχετικής νομοθεσίας.

Γνώσεις επικοινωνίας με τον πελάτη σε προφορικό και γραπτό λόγο.

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας

«Ε.Π. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ 2007-2013»
ΕΡΓΟ: «ΑΝΑΠΤΥΞΗ 145 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑΤΩΝ»



ΕΚεΠις

κειμένου, υπολογιστικών φύλλων

Υπολογιστική δεξιότητα

Οργανωτικότητα

Διαχείριση χρόνου

Επικοινωνία

Ομαδική εργασία

Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών

Παρακολούθηση και έλεγχος

Επαγγελματισμός

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Τακτοποίηση Πληροφοριών

Ευελιξία κατηγοριοποίησης

Συμπερασματική σκέψη

Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση

Λεκτική σαφήνεια

Επαγωγικός συλλογισμός

Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης

Καλή μνήμη

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

(Στο πλαίσιο αυτό στο κεφάλαιο Δ παραθέτουμε τις προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων).

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

(Στο πλαίσιο αυτό στο κεφάλαιο Ε παραθέτουμε ενδεικτικούς τρόπους αξιολόγησης των απαιτούμενων



ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι συνδικαλιστικές οργανώσεις εκπροσώπησης εργαζομένων και εργοδοτών που υπογράφουν την ΕΓΣΣΕ ΓΣΕΒΕΕ, ΓΣΕΕ, ΕΣΕΕ και ΣΕΒ, σε σύμπραξη με τα ερευνητικά ή εκπαιδευτικά κέντρα ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ, ΚΕΚ ΙΝΕ/ΓΣΕΕ, ΚΑΕΛΕ και ΙΟΒΕ, ανέλαβαν από το Υπουργείο Απασχόλησης – ΕΚΕΠΙΣ, στο πλαίσιο συγχρηματοδοτούμενης από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο δράσης, να αναπτύξουν 145 επαγγελματικά περιγράμματα μεταξύ των οποίων και το επαγγελματικό περίγραμμα του «Υπαλλήλου διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού εμπορίου» στο οποίο αναφέρεται η παρούσα μελέτη.

Η συνεργασία των αναδόχων φορέων αποβλέπει στην ανάπτυξη και πιστοποίηση «Επαγγελματικών Περιγραμμάτων», στο πλαίσιο της διά βίου εκπαίδευσης και κατάρτισης και αποτελεί απαραίτητο βήμα για τη λειτουργία του Εθνικού Συστήματος Σύνδεσης της Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης με την Απασχόληση (ΕΣΣΕΕΚΑ).

Με αυτή τη συνεργασία των Κοινωνικών Φορέων επιδιώκεται η ουσιαστική σύνδεση της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με τις ανάγκες των εργαζόμενων και των επιχειρήσεων και γενικότερα της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας.

Η ανάπτυξη του επαγγελματικού περιγράμματος του «Υπαλλήλου διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού εμπορίου» έγινε υπό το συντονισμό του ΚΑΕΛΕ. Υπεύθυνος έργου εκ μέρους του ΚΑΕΛΕ ήταν ο κ. Α. Κόνσολας.

Συντονιστής και επιμελητής του περιγράμματος ήταν η κα Ιωάννα Ιωαννίδου. Συντάκτες και συγγραφείς ήταν η κα Μαρία Περγιουδάκη και η κα Ιωάννα Ιωαννίδου. Την προσέγγιση των εργαζομένων για το περίγραμμα και το αναλυτικό του περιεχόμενο την διατύπωσε γνωμοδοτώντας η κα Αικατερίνη Παύλου. Την προσέγγιση των εργοδοτών για το περίγραμμα και το αναλυτικό του περιεχόμενο την διατύπωσε γνωμοδοτώντας ο κ. Γιάννης Παππάς.

Το μεθοδολογικό πλαίσιο στο οποίο βασίστηκε η παρούσα μελέτη έχει αναπτυχθεί στον σχετικό «ΟΔΗΓΟ¹ που εξέδωσαν το 2007 οι συνδικαλιστικές οργανώσεις εκπροσώπησης εργαζομένων και εργοδοτών που υπογράφουν την ΕΓΣΣΕ. Η ανάπτυξη των περιγραμμάτων γίνεται βάσει συγκεκριμένων προδιαγραφών, όπως αυτές προσδιορίζονται στην ΚΥΑ [110998/ 08.05.06 (ΦΕΚ 566Β')] και το Αναλυτικό Τεύχος της

¹ Ο Οδηγός για την ανάπτυξη και τις προδιαγραφές των επαγγελματικών περιγραμμάτων συντάχθηκε το 2007 από την παρακάτω ομάδα εργασίας των ΓΣΕΕ-ΣΕΒ-ΓΣΕΒΕΕ-ΕΣΕΕ: Δημουλάς Κώστας (Επιμέλεια), Βαρβιτσιώτη Ρένα, Σπηλιώτη Χριστίνα (Συγγραφείς), Τολίδης Γιάννης (Ανάπτυξη και Συγγραφή Ερωτηματολογίου Περιγραφής Επαγγέλματος), Άσπρος Δημήτρης (Παράδειγμα Επαγγελματικού Περιγράμματος).

Προκήρυξης για τη διεξαγωγή Ανοικτού Διεθνούς Διαγωνισμού Αριθ.32/2009 με τίτλο «Ανάπτυξη 145 Επαγγελματικών Περιγραμμάτων»,

Βάσει των ανωτέρω, η περιγραφή των επαγγελματικών περιγραμμάτων ακολουθεί τους εξής πέντε άξονες:

Ενότητα Α: Τίτλος και ορισμός του επαγγέλματος / ειδικότητας.

Ενότητα Β: Ανάλυση του επαγγέλματος / ειδικότητας - «προδιαγραφές».

Ενότητα Γ: Απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες, ικανότητες για την άσκηση του επαγγέλματος/ ειδικότητα.

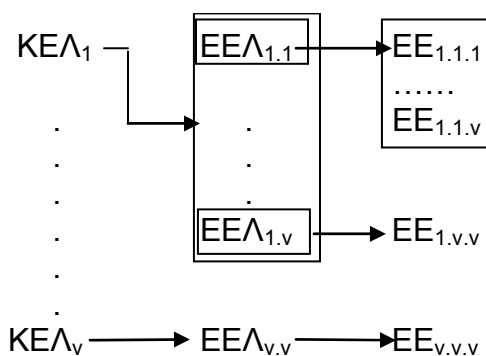
Ενότητα Δ: Προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων.

Ενότητα Ε: Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων.

Στην ενότητα Α αναλύονται οι γενικότερες συνθήκες του επαγγέλματος, οι τεχνολογικές αλλαγές που το επηρεάζουν, οι γενικότερες αλλαγές που παρατηρούνται, οι προοπτικές του επαγγέλματος στην αγορά εργασίας και των κλάδων δραστηριότητας στους οποίους ασκείται, καθώς και οι ρυθμίσεις που ισχύουν σχετικά με την άσκηση του επαγγέλματος

Στην ενότητα Β το επάγγελμα αναλύεται σε κύριες επαγγελματικές λειτουργίες (ΚΕΛ₁ έως ΚΕΛ_v), κάθε ΚΕΛ αναλύεται σε επιμέρους επαγγελματικές λειτουργίες (ΕΕΛ) και κάθε ΕΕΛ σε επαγγελματικές εργασίες (ΕΕ) (επόμενο διάγραμμα).

Διάγραμμα: Ανάλυση επαγγέλματος σε ΚΕΛ-ΕΕΛ-ΕΕ



Για κάθε δε ΕΕ προσδιορίζονται τα κριτήρια επαγγελματικής ανταπόκρισης και το εύρος εφαρμογής της.

Με βάση αυτή την ανάλυση, στην ενότητα Γ αναλύονται οι απαιτούμενες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες που είναι απαραίτητες για αποτελεσματική εκτέλεση κάθε επαγγελματικής εργασίας.

Στις ενότητες Δ και Ε προτείνονται διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων και ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων.

Αξιοποιήθηκαν οι ακόλουθες μέθοδοι συλλογής πληροφοριών για το επάγγελμα:

- **Η βιβλιογραφική έρευνα γραφείου**, για την επισκόπηση της σχετικής με το επάγγελμα βιβλιογραφίας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο (κλαδικές μελέτες και επαγγελματικές μονογραφίες), τη συγκέντρωση και ανάλυση στατιστικών δεδομένων της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας και των στοιχείων που διαθέτουν οι επαγγελματικές και επιστημονικές ενώσεις του επαγγέλματος.
- Μια παραλλαγή της **μεθόδου Delphi** με βάση ερωτηματολόγιο που συνέταξε η επιστημονική επιτροπή της ένωσης των φορέων.
- **Οι συνεντεύξεις με κατόχους θέσεων εργασίας** στο επάγγελμα βάσει οδηγού συνέντευξης με προεπιλεγμένους άξονες που συνέταξε η επιστημονική επιτροπή της ένωσης των φορέων.
- Εναλλακτικά της μεθόδου της συνέντευξης χρησιμοποιήθηκε και μέθοδος συμπλήρωσης **εξειδικευμένου ερωτηματολογίου με κατόχους θέσεων εργασίας** στο επάγγελμα.
- **Διαδικασίες ανασκόπησης και ανάδρασης** με τις επαγγελματικές οργανώσεις των εργαζομένων και των εργοδοτών κατά τη διάρκεια εκπόνησης της μελέτης.

Η τελική σύνθεση του Επαγγελματικού Περιγράμματος πραγματοποιήθηκε από τη συντονίστρια της ομάδας ανάπτυξης του επαγγελματικού περιγράμματος κα Ιωάννα Ιωαννίδου, υπό την εποπτεία της Ομάδας Ποιότητας του ΚΑΕΛΕ (Βάλια Αρανίτου –λέκτορας στο Πανεπιστήμιο Κρήτης-, Δήμητρα Γούναρη, Δήμητρα Χριστοπούλου).

Τη συνολική ευθύνη του έργου των 145 επαγγελματικών περιγραμμάτων είχε η **Ομάδα Πλοήγησης** που συγκροτήθηκε από τους Αναδόχους φορείς και αποτελείται από τους εξής:

Φορέας	Όνοματεπώνυμο
ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ	Βαρβιτσιώτη Ρένα
ΓΣΕΕ	Καρατράσογλου Ιάκωβος

ΙΟΒΕ	Τορτοπίδης Αντώνης
ΓΣΕΒΕΕ	Λιντζέρης Παρασκευάς
ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ	Αυλωνίτου Αναστασία
ΣΕΒ	Τορτοπίδης Αντώνης
ΕΣΕΕ, ΚΑΕΛΕ	Κόνσολας Αντώνης

Τον έλεγχο ανταπόκρισης του περιγράμματος στις προδιαγραφές του έργου της ανάπτυξης των 145 επαγγελματικών περιγραμμάτων είχε η **Επιτροπή Ποιότητας** στην οποία συμμετείχαν οι εξής:

Φορέας	Όνοματεπώνυμο
ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ	Σπηλιώτη Χριστίνα
ΚΕΚ-ΙΝΕ/ΓΣΕΕ	Βαρβιτσιώτη Ειρήνη
ΕΣΕΕ, ΚΑΕΛΕ	Αρανίτου Βάλια
ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ	Βαρδαρός Σταμάτης
ΣΕΒ, ΙΟΒΕ	Τσακανίκας Άγγελος

ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ Η/ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ»

A.1 Προτεινόμενος Γενικός Τίτλος του Επαγγέλματος ή/ και της ειδικότητας/των

Ο προτεινόμενος τίτλος του επαγγέλματος αφορά τον ««Υπάλληλο διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού εμπορίου»». Κατόπιν, μία σειρά συναντήσεων και της έρευνας της ομάδας με σχετικούς με την ειδικότητα απασχολούμενους, η ομάδα εργασίας επιβεβαίωσε ότι ο τίτλος αυτός ανταποκρίνεται πλήρως στα καθήκοντα και τις αρμοδιότητες του επαγγέλματος, όπως αυτό συγκροτείται και ασκείται στην ελληνική

αγορά εργασίας από τους επαγγελματίες εκπαιδευτικού επιπέδου μέχρι και μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, στις επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου.

A.2 Ορισμός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

A.2.1. Γενική Περιγραφή του περιεχομένου και σκοπός του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

Ο «Υπάλληλος διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού εμπορίου» αποτελεί ένα σχετικά νέο επάγγελμα το οποίο σχετίζεται με την είσοδο στο επιχειρηματικό περιβάλλον του ηλεκτρονικού εμπορίου.

«Το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι μία εμπορική δραστηριότητα που διεξάγεται μέσω ηλεκτρονικών δικτύων, συχνά μέσω του Internet, η οποία οδηγεί σε αγορά ή πώληση αγαθών ή υπηρεσιών». (European Information Technology Observatory, 1999). Αποτελεί έκφανση των λεγόμενων υπηρεσιών εξ αποστάσεως, όπως αυτές περιγράφονται στο ΠΔ. 39/2001 (άρθρο 2, παρ.2). «Υπηρεσία»: οποιαδήποτε υπηρεσία της κοινωνίας των πληροφοριών, ήτοι κάθε υπηρεσία που συνήθως παρέχεται έναντι αμοιβής, με ηλεκτρονικά μέσα εξ αποστάσεως και κατόπιν προσωπικής επιλογής ενός αποδέκτη υπηρεσιών. Για τους σκοπούς του παρόντος ορισμού, νοείται με τον όρο:

- «εξ αποστάσεως»: υπηρεσία που παρέχεται χωρίς τα συμβαλλόμενα μέρη να είναι ταυτόχρονα παρόντα,
- «με ηλεκτρονικά μέσα»: υπηρεσία που παρέχεται στην αφετηρία της και γίνεται αποδεκτή στον προορισμό της μέσω εξοπλισμών ηλεκτρονικής επεξεργασίας (συμπεριλαμβανομένης της ψηφιακής συμπίεσης) ή αποθήκευσης δεδομένων και η οποία παρέχεται, διαβιβάζεται και λαμβάνεται εξ ολοκλήρου μέσω τηλεφωνικής γραμμής, ραδιοφωνικής μετάδοσης, οπτικής ίνας ή με άλλα ηλεκτρομαγνητικά μέσα,
- «κατόπιν συγκεκριμένης παραγγελίας ενός αποδέκτη υπηρεσιών»: υπηρεσία που παρέχεται με μετάδοση δεδομένων κατόπιν συγκεκριμένης παραγγελίας.»

Το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί να οριστεί από τέσσερις διαφορετικές οπτικές γωνίες²:

- Επιχειρήσεις: Ως εφαρμογή νέων τεχνολογιών προς την κατεύθυνση του αυτοματισμού των συναλλαγών και της ροής εργασιών.
- Υπηρεσίες: Ως μηχανισμός που έχει στόχο να ικανοποιήσει την κοινή επιθυμία προμηθευτών και πελατών για καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών, μεγαλύτερη ταχύτητα εκτέλεσης συναλλαγών και μικρότερο κόστος.

² Αλέξανδρος Σπυράτος, Ηλεκτρονικό Εμπόριο – Ασφάλεια Δικτύων, ΚΕΤΑ Ιονίων Νησιών.
«Ε.Π. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ 2007-2013»
ΕΡΓΟ: «ΑΝΑΠΤΥΞΗ 145 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑΤΩΝ»

- Απόσταση: Ως δυνατότητα αγοραπωλησίας προϊόντων και υπηρεσιών μέσω του Internet ανεξάρτητα από τη γεωγραφική απόσταση.
- Επικοινωνία: Ως δυνατότητα παροχής πληροφοριών, προϊόντων ή υπηρεσιών, και πληρωμών μέσα από δίκτυα ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Σε συνάφεια των παραπάνω, ο Υπάλληλος Διαχείρισης Ηλεκτρονικού Εμπορίου είναι επιφορτισμένος με όλες τις διαδικασίες που απαιτούνται για την οργάνωση, την εκτέλεση και την παρακολούθηση της ηλεκτρονικής παραγγελιοληψίας.

A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελματών, σε τετραψήφια ανάλυση και με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Κλάδων Οικονομίας, σε τουλάχιστον διψήφια ανάλυση

A.3.1 Αντιστοίχιση με ΣΤΕΠ 92

Στο ΣΤΕΠ – 92 δεν υπάρχει σαφής οριζόμενη ομάδα που να περιλαμβάνει το επάγγελμα του «Υπάλληλου διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού εμπορίου». Σύμφωνα με την ισχύουσα ταξινόμηση, η ειδικότητα του Υπαλλήλου διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού εμπορίου εντάσσεται στον κωδικό 411 «Στενογράφοι, δακτυλογράφοι και υπάλληλοι που χειρίζονται μηχανές με πληκτρολόγιο». Σε τετραψήφια ανάλυση, εντάσσεται στον κωδικό 4113 «Χειριστές μηχανών εισαγωγής δεδομένων».

A.3.2 Αντιστοίχιση με ΣΤΑΚΟΔ

Ο «Υπάλληλος διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού εμπορίου», μπορεί να απασχολείται σε επιχειρήσεις διαφορετικών κλάδων, ανάλογα με την μορφή ηλεκτρονικού εμπορίου που ασκείται από την εκάστοτε επιχείρηση ή ανάλογα με το καθεστώς που δηλώνει η επιχείρηση. Για παράδειγμα, αν πρόκειται για εμπόριο υπηρεσιών σχετικών με την πληροφορική, σε αυτήν την περίπτωση οι επιχειρήσεις εντάσσονται στο ΣΤΑΚΟΔ 2003 με κωδικό 72: Πληροφορική και συναφείς δραστηριότητες και σε τριψήφια ανάλυση στο ΣΤΑΚΟΔ 2003 με κωδικό 722: Παροχή συμβουλών σε θέματα λογισμικού (software) και προμήθεια λογισμικού.

Οι επιχειρήσεις B2C (Λιανικές πωλήσεις - Ηλεκτρονικό εμπόριο μεταξύ επιχείρησης και καταναλωτών), οι οποίες είναι και οι πολυπληθέστερες επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου, εντάσσονται σε τετραψήφια ανάλυση στον κωδικό ΣΤΑΚΟΔ 2003 5271: Λιανικό εμπόριο που διενεργείται από εμπορικούς οίκους μέσω ταχυδρομικών παραγγελιών και του διαδικτύου.

Σύμφωνα με το ΣΤΑΚΟΔ 2008, οι επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου εντάσσονται στην κατηγορία 4791.

Συγκεκριμένα:

47 Λιανικό εμπόριο, εκτός από το εμπόριο μηχανοκίνητων οχημάτων και μοτοσυκλετών
47.91 Λιανικό εμπόριο από επιχειρήσεις πωλήσεων με αλληλογραφία ή μέσω διαδικτύου

A.4 Ιστορική εξέλιξη του Επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

A.4.1 Ιστορική αναδρομή και εξέλιξη του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας

Οι τεχνολογίες του ηλεκτρονικού εμπορίου δεν είναι όλες νέες. Οι περισσότερες από αυτές χρησιμοποιούνται εδώ και αρκετά χρόνια από συγκεκριμένες επιχειρήσεις ή κλάδους. Αυτό που τους έδωσε την απαιτούμενη ώθηση και έκανε την αντιμετώπισή τους ενιαία -κάτω από τη μορφή του ηλεκτρονικού εμπορίου- ήταν η αποδοχή διεθνών προτύπων και η ανάγκη για νέες μορφές οργάνωσης και λειτουργικής διαχείρισης. Έτσι, οι επιχειρήσεις θα μπορούσαν στο εξής να αντεπεξέλθουν στις συνθήκες που επιβάλλονται από τη διεθνοποίηση των αγορών, τις νέες καταναλωτικές αντιλήψεις και κοινωνικές συνθήκες.

Η ιδέα, στην οποία βασίζεται το ηλεκτρονικό εμπόριο, είναι σχετικά πρόσφατη, αν λάβει κανείς υπόψη του ότι το πρώτο "μηχανογραφημένο" πολυκατάστημα στον κόσμο δημιουργήθηκε το 1970. Πρόκειται για το Telemart, στο Σαν Ντιέγκο της Καλιφόρνια. Τότε, δεν υπήρχε Ίντερνετ και οι πελάτες χρησιμοποιούσαν το αναλογικό τηλέφωνο, για να επιλέξουν τα προϊόντα, που επιθυμούσαν να τους αποσταλούν στο σπίτι.

Σήμερα, 30 χρόνια μετά το πρώτο πείραμα, το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι πια διαδεδομένο, γνωστό στην πλειοψηφία των χρηστών του Ίντερνετ. Στην Ελλάδα, σημειώνεται μια σταδιακή ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, προς δύο κατευθύνσεις: α) Εκμετάλλευση του internet, από τις ήδη υπάρχουσες επιχειρήσεις, κυρίως για προώθηση πωλήσεων και πιθανόν για επίτευξη ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων.

β) Δημιουργία ει

κονικών επιχειρήσεων (virtual organizations), σύμφωνα αντίστοιχα διεθνή πρότυπα.³

A.4.2 Ισχύον νομοθετικό πλαίσιο

Δεν υπάρχει κάποιο συγκεκριμένο νομοθετικό πλαίσιο που να διέπει το επάγγελμα του «Υπάλληλου διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού εμπορίου». Παρ όλα αυτά, υπάρχουν ρυθμίσεις οι οποίες αφορούν τη βασική δραστηριότητα του επαγγέλματος, το ηλεκτρονικό εμπόριο.

³ Άννα Κουτουλάκη, «Ηλεκτρονικό Εμπόριο», Καταναλωτικά Βήματα, τεύχος Ιανουαρίου 2004
«Ε.Π. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ 2007-2013»
ΕΡΓΟ: «ΑΝΑΠΤΥΞΗ 145 ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑΤΩΝ»

- Οδηγία 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για ορισμένες πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά.
- Π.Δ. 131/2003 (ΦΕΚ Α' 116/16.05.03) «Προσαρμογή στην Οδηγία 2000/31 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά.»

Το παραπάνω νομοθετικό πλαίσιο καλύπτει ορισμένες διαδικασίες του ηλεκτρονικού εμπορίου. Πιο συγκεκριμένα, αναφέρεται στα εξής:

- ✓ Κανόνες της ελεύθερης πρόσβασης
- ✓ Περιγραφή των προϊόντων/υπηρεσιών, παροχή γενικών και ειδικών πληροφοριών (ατομικοί όροι ηλεκτρονικής σύμβασης, γενικοί όροι συναλλαγών κα.)
- ✓ Εμπορικές επικοινωνίες – Διαφήμιση (απαιτήσεις διαφάνειας,)
- ✓ Ηλεκτρονικές συμβάσεις
- ✓ Κατάρτιση της σύμβασης (παραγγελία, αποδεικτικό παραλαβής της παραγγελίας, χρονική στιγμή της σύμβασης)

Τέλος, το ηλεκτρονικό εμπόριο περιλαμβάνεται στο πλαίσιο των δεσμευτικών κανόνων για τα προσωπικά δεδομένα το οποίο καθορίζεται από τον Ν. 2472/97 (για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα) και τον Ν. 2774/99 (για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τηλεπικοινωνιακό τομέα).

A.5 Αναπτυξιακή δυναμική της οικονομίας /δυναμική του επαγγέλματος ή/ και ειδικότητας

A.5.1 Γενική περιγραφή των τάσεων μεγέθυνσης που διαγράφουν στην ελληνική αγορά οι κλάδοι στους οποίους εντάσσονται οι απασχολούμενοι στο συγκεκριμένο επάγγελμα ή/ και ειδικότητα

Το ηλεκτρονικό Εμπόριο μεταξύ επιχείρησης και καταναλωτή έχει εισέλθει σε μία αναπτυξιακή τροχιά στην Ελλάδα με αυξητικές τάσεις τα τελευταία χρόνια, σύμφωνα με τα συμπεράσματα της ημερίδας "Ηλεκτρονικό Εμπόριο Β-С στην Ελλάδα" του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Σύμφωνα με αποτελέσματα της Focus Bari, οι Έλληνες online καταναλωτές φτάνουν πλέον τους 620.000 χιλιάδες. Πρόκειται για καταναλωτές που κάνουν συστηματικές αγορές από το Internet και κατά μέσο όρο το

πρώτο εξάμηνο του 2009, έκαναν 6 αγορές συνολικής αξίας περίπου 550€. Συνήθως αγοράζουν αεροπορικά/ ακτοπλοϊκά εισιτήρια, εξοπλισμό πληροφορικής, βιβλία, ρούχα/ αξεσουάρ, εισιτήρια, κρατήσεις σε ξενοδοχεία, gadgets, λογισμικό, ηλεκτρικά είδη, μουσική / dvd.

Παρ όλα αυτά, σε σύγκριση με τις ευρωπαϊκές χώρες, τα στοιχεία σε ό,τι αφορά τις ηλεκτρονικές αγορές, είναι αρκετά αποθαρρυντικά, καθώς μόνο το 10% των Ελλήνων χρηστών έχει παραγγείλει ή αγοράσει προϊόντα και υπηρεσίες από το Διαδίκτυο, ενώ ο ευρωπαϊκός μέσος όρος είναι 37%.

Αρ.επιχειρήσεων στο ΣΤΑΚΟΔ03 5271 στο σύνολο Χώρας ανά τάξη μεγέθους τζίρου σε εκατ. ευρώ

Μέγεθος τζίρου (εκατ. €)	[0 -0,15)	[0,15- 0,3)	[0,3 -0,5)	[0,5 -1,5)	[1,5 - 5)	[5 - 15)	[15 - 50)	[50 -100)	[100 άνω) και	ΣΥΝΟΛΟ
ΣΤΑΚΟΔ-5271/ Αρ.επιχειρ.	164	60	27	7	5	5	-	-	-	268

A.5.2 Είδος επιχειρήσεων όπου εμφανίζεται κατά κύριο το επάγγελμα και αναπτυξιακή δυναμική του επαγγέλματος/ή και της ειδικότητας.

Οι επιχειρήσεις όπου εμφανίζεται το επάγγελμα μπορεί να είναι α) επιχειρήσεις πληροφορικής οι οποίες αναλαμβάνουν τη διαχείριση του συστήματος ηλεκτρονικού εμπορίου μίας επιχείρησης β) επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου. Οι μορφές που μπορεί να πάρει το ηλεκτρονικό εμπόριο και κατ' επέκταση οι επιχειρήσεις είναι οι εξής:

Εσωτερικό εμπόριο: Στόχος είναι η αποτελεσματικότερη λειτουργία των δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης, ώστε να μπορεί να προσφέρει καλύτερα προϊόντα και υπηρεσίες στους πελάτες της. Οι εφαρμογές του συνήθως εντάσσονται στη λειτουργία ενός τοπικού δικτύου (Intranet) και μπορούν να είναι: επικοινωνία μεταξύ ομάδων εργασίας, ηλεκτρονική δημοσίευση (άμεση διανομή πληροφοριών) κτλ. Συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων (Business-to-Business - B2B): Το ηλεκτρονικό εμπόριο επιτρέπει σε επιχειρήσεις να βελτιώσουν τη μεταξύ τους συνεργασία, απλοποιώντας τις διαδικασίες και το κόστος των προμηθειών, την ταχύτερη αποστολή των προμηθειών και τον αποτελεσματικότερο έλεγχο του επιπέδου αποθεμάτων.

Λιανικές πωλήσεις - Ηλεκτρονικό εμπόριο μεταξύ επιχείρησης και καταναλωτών (Business-to-Consumer - B2C): Πρόκειται για την πιο διαδεδομένη μορφή ηλεκτρονικού εμπορίου. Ο καταναλωτής έχει πρόσβαση σε μια ποικιλία προϊόντων σε δικτυακούς κόμβους-καταστήματα, επιλέγει προϊόντα τα οποία δεν θα μπορούσε να βρει εύκολα, συγκρίνει τιμές και τέλος αγοράζει.

Επιπλέον, μία κατηγοριοποίηση κομβικής σημασίας των επιχειρήσεων ηλεκτρονικού εμπορίου, αφορά και



το μέγεθος της επιχείρησης. Για παράδειγμα, οι μεγάλες επιχειρήσεις (τόσο με βάση την τάξη μεγέθους απασχόλησης όσο και με βάση τον ετήσιο κύκλο εργασιών), περιλαμβάνουν κατά τη διάρκεια της βασικής τους δραστηριότητας, συνθετότερες διαδικασίες από ότι οι μικρές επιχειρήσεις, τυποποιημένες διεργασίες και τις περισσότερες φορές εμφανίζουν ένα υψηλό βαθμό οργάνωσης.

A.6 Απασχόληση, τάσεις-προοπτικές

A.6.1 Περιγραφή υπάρχουσας κατάστασης της απασχόλησης

Η ζήτηση του επαγγέλματος στην αγορά εργασίας είναι σταθερά δυναμική. Υπάρχει μεγάλος αριθμός επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν e-shop και άλλα επαγγελματικά εργαλεία που προωθούν το ηλεκτρονικό εμπόριο όπως επίσης υπάρχει η σύνδεση των ERP συστημάτων που δυναμικά αναπτύσσονται εδώ και χρόνια από πολλές μεσαίου και μεγάλου μεγέθους επιχειρήσεις, οι οποίες μπορούν με τον τρόπο αυτό να έχουν μεγάλο αριθμό κωδικών αριθμών προϊόντων και υπηρεσιών και μέσω των δυνατοτήτων αυτών των πληροφοριακών συστημάτων να υποστηρίζουν εφαρμογές ηλεκτρονικού εμπορίου σε πολύ μεγάλο αριθμό καταναλωτών. Επίσης η μεγάλη αύξηση χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών από πολλά νοικοκυριά και καταναλωτές δίνει την δυνατότητα σε πολλούς καταναλωτές να προσεγγίζουν και να πραγματοποιούν τις αγορές – προμήθειες τους μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου. Επίσης οι τράπεζες με τα e-banking συστήματα αλλά και τις πιστωτικές κάρτες οι οποίες είναι συγκεκριμένου ποσού και παρέχουν μεγάλη ασφάλεια ώστε να μην επηρεάζονται προσωπικά και τραπεζικά απόρρητα, επιτρέπουν την αύξηση της πραγματοποίησης των αγορών – προμηθειών μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου. Όλοι αυτοί οι λόγοι κάνουν αντιληπτό ότι όλο και περισσότεροι εργαζόμενοι είναι αναγκαίοι για να υποστηρίξουν όλο αυτό το κύκλωμα που αναπτύσσει το ηλεκτρονικό εμπόριο. Βεβαίως δεν υπάρχουν στατιστικά στοιχεία διότι το συγκεκριμένο επάγγελμα δεν έχει αποτυπωθεί όπως το παρουσιάζει το συγκεκριμένο περίγραμμα αλλά μετά την πιστοποίηση του πιστεύουμε ότι θα υπάρξει η δυνατότητα στατιστικής αξιολόγησης.

Σύμφωνα με τα πλέον πρόσφατα στοιχεία, ο αριθμός των Ελληνικών Ηλεκτρονικών Καταστημάτων ξεπερνά τα 280. Μπορεί, ως ποσοστό της συνολικής επιχειρηματικής δράσης, ο αριθμός αυτός να φαντάζει μικρός, αν όμως συγκριθεί με την κατάσταση στη χώρα μας μέχρι πριν λίγα χρόνια, προκύπτει μια σημαντική αύξηση των επιχειρήσεων που είτε λειτουργούν αποκλειστικά στο Διαδίκτυο, είτε έχουν δημιουργήσει στο Web ένα εναλλακτικό κανάλι πωλήσεων των προϊόντων και υπηρεσιών τους.

Ιδιαίτερα σε τομείς όπως τα ηλεκτρονικά είδη, τα βιβλία, το λογισμικό, τα ταξίδια (προϊόντα δηλαδή των οποίων η πώληση ενδείκνυται μέσω διαδικτύου), παρουσιάζεται μεγάλη ανάπτυξη στις ψηφιακές πωλήσεις.

Ενδεικτικά αναφέρονται στοιχεία χαρακτηριστικών ηλεκτρονικών καταστημάτων, όπως αυτά παρουσιάστηκαν πρόσφατα από στελέχη εταιριών που έχουν ιδιαίτερη σημαντική πορεία πωλήσεων στο Internet σε ειδική εκδήλωση του Συνδέσμου Επιχειρήσεων Πληροφορικής Ελλάδος (ΣΕΠΕ):

- **Πλαίσιο** (παρουσίαση Κ. Γεράρδου): Το ηλεκτρονικό κατάστημα της επιχείρησης παρουσιάζει κατά Μ.Ο. 67.000 διαφορετικούς επισκέπτες την ημέρα, ενώ σε ημέρες αιχμής ο αριθμός τους ανέρχεται στις 130.000. Το 75% των on-line επισκεπτών αγοράζουν εν συνεχεία από το φυσικό κατάστημα, ενώ οι on-line αγοραστές φθάνουν τον αριθμό των 290.000.
- **E-shop** (παρουσίαση Α. Αποστολάκη, Γενικού Διευθυντή): Το ηλεκτρονικό κατάστημα δέχεται καθημερινά πάνω από 90.000 διαφορετικούς επισκέπτες. Οι συνολικές παραγγελίες της επιχείρησης προέρχονται κατά 50% από το Internet, 20% από τηλέφωνο και 30% από τα 61 e-shop σημεία πώλησης σε όλη την Ελλάδα. Η εταιρία παρουσιάζει κατά τα τελευταία 5 έτη, μέση ετήσια αύξηση πωλήσεων της τάξης του 100%.
- **Airtickets.gr** (παρουσίαση Γ. Μπαλιούσκα, Εμπορικού Διευθυντή): το συγκεκριμένο ψηφιακό ταξιδιωτικό πρακτορείο παρέχει on-line ταξιδιωτικές υπηρεσίες όπως κρατήσεις αεροπορικών θέσεων (185 εταιρίες), ξενοδοχεία (70.000 περιπτώσεις), κ.λπ. Οι εγγεγραμμένοι on-line πελάτες είναι 120.000, το site δέχεται καθημερινά 25.000 διαφορετικούς επισκέπτες και οι on-line κρατήσεις ξεπερνούν τις 7.500 το μήνα.
- **Skrouz.gr** (παρουσίαση Γ. Αυγουστίδη, Εμπορικού Διευθυντή): Πρόκειται για έναν ηλεκτρονικό ενδιάμεσο, που παρέχει στο χρήστη σύγκριση τιμών από 280 διαφορετικά ηλεκτρονικά καταστήματα και επιτρέπει την αξιολόγηση καταστημάτων και προϊόντων μετά την ολοκλήρωση της παραγγελίας από τους χρήστες. Τον Απρίλιο του 2009 οι διαφορετικοί επισκέπτες πλησίασαν τους 500.000 και οι χρήστες της υπηρεσίας ξεπέρασαν τις 31.000.
- **Mayfair Travel** (παρουσίαση Γ. Ζαχαρτζή, Γενικού Διευθυντή) με εξειδίκευση στα ταξίδια για σκι (βουνό) και στους εξωτικούς προορισμούς και μοναδικός ελληνικός tour operator με δυνατότητα on-line κρατήσεων. Παρ' ότι η on-line δραστηριότητα της εταιρίας ξεκίνησε μόλις το 2007, το πρώτο εξάμηνο του 2009 οι on-line πωλήσεις έφθασαν τις 200.000 € (υψηλό ποσοστό σε ετήσιο τζίρο που φθάνει τα €6 εκατ.) με Μ.Ο. ανά συναλλαγή τα 1.150€.

A.6.2 Τάσεις

Η αύξησή του είναι δυναμική και αυτό οφείλεται πρώτον στην ανάπτυξη συστημάτων ηλεκτρονικού εμπορίου, στην ανάπτυξη ERP συστημάτων, στην προσαρμογή των τραπεζών (e-banking κλπ), στην

δημιουργία εξειδικευμένων πιστωτικών καρτών που δεν επηρεάζουν τραπεζικά και προσωπικά απόρρητα, την χρήση των υπολογιστών, έλλειψη χρόνου και μείωση των αποστάσεων από μεριάς των καταλωτών και ανάπτυξη κατάλληλων πολιτικών από τις κεντρικές δομές διοίκησης και επιχειρήσεων.

Σύμφωνα με την έρευνα “Ηλεκτρονικό Εμπόριο B-C στην Ελλάδα” που οργάνωσε το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, το Ηλεκτρονικό Εμπόριο μεταξύ επιχείρησης και καταναλωτή, όπως αναφέρεται και στην προηγούμενη ενότητα, έχει εισέλθει πλέον στην φάση της ωριμότητας στην Ελλάδα.

Οι τάσεις είναι, πλέον και στην Ελλάδα, έντονα αυξητικές (με δεδομένο ότι οι 185.000 on line αγοραστές του 2006 σχεδόν τετραπλασιάστηκαν σε 2 χρόνια) και θα συνεχίσουν με τον ίδιο ρυθμό.

Πρακτικά, η αύξηση της on-line καταναλωτικής δαπάνης είναι προφανές ότι οδηγεί σε αύξηση της διαδικτυακής επιχειρηματικής δραστηριότητας και, κατά συνέπεια, στην ανάγκη αποδοτικής διαχείρισης των πληροφοριακών πόρων των επιχειρήσεων που υποστηρίζουν τα ηλεκτρονικά τους καταστήματα.

A.6.3 Προοπτικές

Οι προοπτικές του επαγγέλματος σχετίζεται άμεσα με τη δυναμική του κλάδου του ηλεκτρονικού εμπορίου. Κατ’ αρχήν, όσο αυξάνεται η διείσδυση του διαδικτύου με γεωμετρική πρόοδο και όλο και περισσότερα άτομα αποκτούν μεγαλύτερη ευκολία στη διαχείρισή του, τόσο οι ηλεκτρονικές αγορές θα διευρύνονται μειώνοντας χρόνο και κόπο από τους καταναλωτές.

Επιπρόσθετα, διεθνείς έρευνες έχουν καταδείξει ότι η παρούσα δυσμενής οικονομική συγκυρία στρέφει όλο και περισσότερο τους καταναλωτές στις ψηφιακές αγορές, λόγω των μεγαλύτερων εκπτώσεων που μπορούν να απολάβουν σ’ αυτές, σε σύγκριση με τα φυσικά καταστήματα.

Τέλος, οι κοινωνικές συνθήκες της εποχής (μειωμένος χρόνος για αναζήτηση προϊόντων σε φυσικά καταστήματα, αύξηση εγκληματικότητας, δυσχερής μετακίνηση ειδικά για συγκεκριμένες ομάδες καταναλωτών), επιβάλλουν στον καταναλωτή να χρησιμοποιεί όλο και περισσότερο τα ηλεκτρονικά καταστήματα – ειδικά τα πλέον γνωστά και καθιερωμένα στις αγορές τους, που προσφέρουν ευκολία, μεγάλη ποικιλία προϊόντων, δυνατότητες σύγκρισης τιμών σε ελάχιστο χρόνο και ασφάλεια στις συναλλαγές).

Με αυτά τα δεδομένα, οι προοπτικές του επαγγέλματος κρίνονται ιδιαίτερα θετικές για τα επόμενα χρόνια.

A.7 Υφιστάμενες μορφές άσκησης του επαγγέλματος ή /και της ειδικότητας, τάσεις εξέλιξης

A.7.1 Υφιστάμενες ειδικεύσεις/κατευθύνσεις του επαγγέλματος ή/και της ειδικότητας

Αν και ουσιαστικά δεν υπάρχουν ειδικεύσεις η επιμέρους κατευθύνσεις στο συγκεκριμένο επάγγελμα, θα μπορούσε να γίνει κάποιος διαχωρισμός βάσει του κριτηρίου και της διάκρισης που αναφέρθηκε στη παράγραφο Α.5.2. Δηλαδή, α) Εσωτερικό εμπόριο, β) Συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων (Business-to-Business - B2B) γ)Λιανικές πωλήσεις - Ηλεκτρονικό εμπόριο μεταξύ επιχείρησης και καταναλωτών (Business-to-Consumer - B2C).

A.7.2 Τάσεις εξέλιξης των πιο δυναμικών και πολυπληθών ειδικεύσεων

Αν και ουσιαστικά δεν υπάρχουν ειδικεύσεις η επιμέρους κατευθύνσεις στο συγκεκριμένο επάγγελμα, θα μπορούσε να γίνει κάποιος διαχωρισμός βάσει του κριτηρίου και της διάκρισης που αναφέρθηκε στη παράγραφο Α.5.2. Δηλαδή, α) Εσωτερικό εμπόριο, β) Συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων (Business-to-Business - B2B) γ)Λιανικές πωλήσεις - Ηλεκτρονικό εμπόριο μεταξύ επιχείρησης και καταναλωτών (Business-to-Consumer - B2C).

A.8 Ποσοτικά και ποιοτικά χαρακτηριστικά του ανθρώπινου δυναμικού που δραστηριοποιείται στο επάγγελμα/ειδικότητα.

Θα πρέπει να καταστεί σαφές ότι η έλλειψη επακριβών στοιχείων για το συγκεκριμένο επάγγελμα του Υπάλληλου διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού εμπορίου, δεν αφήνει ιδιαίτερα περιθώρια για την εξαγωγή συμπερασμάτων. Παρ όλα αυτά, μέσα από τα στοιχεία που αφορούν το σύνολο του κλάδου του ηλεκτρονικού εμπορίου και την γενική κατηγορία του ΣΤΕΠ 411, όπου εντάσσεται και το επάγγελμα μπορούν να εξακριβωθούν κάποιες τάσεις.

Πίνακας 2: Η εξέλιξη των απασχολούμενων στο ΣΤΕΠ 411 (1998 - 2008)

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008

ΣΤΕΠ - 411	81.954	124.675	90.707	96.451	94.102	108.587	121.542	118.695	114.084	107.921	114.738
---------------	--------	---------	--------	--------	--------	---------	---------	---------	---------	---------	---------

Τα ποσοτικά χαρακτηριστικά του ανθρωπίνου δυναμικού στην κατηγορία ΣΤΕΠ 411, παρουσιάζονται διαχρονικά στον Πίνακα 2. Σύμφωνα με τα παραπάνω στοιχεία, αναδεικνύεται η δυναμική του επαγγέλματος, αφού παρουσιάζεται συνεχή αύξηση, με εξαίρεση τα έτη, 2005 και 2007. Επιπλέον, η διαχρονική μεταβολή 1998 – 2008 παρουσιάζει αύξηση της τάξης του 40%.

Α.9 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα, έντυπα ή άλλα μέσα πληροφόρησης ή άλλες πηγές

Α.9.1 Συνδικαλιστικές-επαγγελματικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα

Σε **δευτεροβάθμιο** συνδικαλιστικό επίπεδο, τους «πωλητές ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού» οργανώνει και εκπροσωπεί παραδοσιακά η **Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος (ΟΙΥΕ)**, η οποία ιδρύθηκε το 1922 και αρχικά εκπροσωπούσε όλους τους εργαζόμενους στα γραφεία που είχαν την ιδιότητα του «υπαλλήλου» σε κάθε είδους ιδιωτική επιχείρηση, σε αντιδιαστολή με όσους είχαν την ιδιότητα του ανειδίκευτου εργάτη ή εξειδικευμένου τεχνίτη και απασχολούνταν κατά κανόνα σε μονάδες παραγωγής στη βιομηχανία ή βιοτεχνία.

Ωστόσο με τις αλλαγές που επήλθαν στην παραγωγική διαδικασία και την οικονομική δραστηριότητα, στον καταμερισμό της εργασίας, τα επαγγέλματα και τις εξειδικεύσεις τους αλλά και με την οργανωτική εξέλιξη των συνδικάτων, πολλές κλαδικές ομοσπονδίες ενέταξαν στις δομές τους το υπαλληλικό – διοικητικό προσωπικό συμπεριλαμβάνοντάς το και στις συλλογικές συμβάσεις εργασίας.

Επιπρόσθετα, με την ανάπτυξη και αναγνώριση των πρωτοβάθμιων – επιχειρησιακών σωματείων (τα οποία οργανώνουν και εκπροσωπούν όλους τους εργαζόμενους μιας επιχείρησης) οι υπάλληλοι στις πωλήσεις εντάσσονται, οργανώνονται και εκπροσωπούνται (ως φυσικά μέλη) στα επιχειρησιακά σωματεία.

Σε ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο, οι εργαζόμενοι ως Προσωπικό Γραφείων ή Διοικητικά Στελέχη σε κάθε είδους επιχείρηση ή οργανισμό εκπροσωπούνται από τη διεθνή Ομοσπονδία «**UNION**

NETWORK INTERNATIONAL (UNI)», η οποία δραστηριοποιείται κατά κύριο λόγο σε 15 κλάδους του Τομέα της Παροχής Υπηρεσιών και είναι μέλος της Διεθνούς Συνομοσπονδίας Ελεύθερων Συνδικάτων. Η ευρωπαϊκή Περιφερειακή οργάνωση, είναι η UNI Eurora, μέλος της οποίας είναι και η Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος.

Σε επίπεδο συλλογικών συμβάσεων, οι εργοδοτικοί φορείς που συμμετέχουν και συνομολογούν συλλογικές συμβάσεις εργασίας είναι τόσο οι τρίτοβάθμιες οργανώσεις τον εργοδοτών (ΣΕΒ, ΕΣΕΕ, ΓΣΕΒΕΕ) για το σύνολο της οικονομίας, όσο και οι επιμέρους κλαδικές οργανώσεις ή επιχειρήσεις για το πεδίο ευθύνης τους.

A.9.2 Έντυπα και άλλα μέσα πληροφόρησης

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο υφίσταται και λειτουργεί, ο Σύνδεσμος των **EUROPEAN MANAGEMENT ASSISTANTS - EuMA (<http://www.euma.org>)** ο οποίος εμφανίζεται ως επιστημονικός μη κερδοσκοπικός οργανισμός, που ιδρύθηκε το 1974 και έχει ως μέλη τους λεγόμενους επαγγελματίες «Βοηθούς Διοίκησης» (Management Assistants) σε 25 χώρες της Ευρώπης & 1 χώρα από την Αμερική.

Ο Σύνδεσμος προωθεί την Ευρωπαϊκή συνεργασία με όλες τις χώρες-μέλη (networking), α) λειτουργώντας σαν κέντρο ανταλλαγής απόψεων και εφαρμογών μεταξύ των ενδιαφερομένων για το επάγγελμα, β) βοηθώντας τα μέλη που θα ήθελαν να εργαστούν σε άλλη χώρα –μέλος, γ) οργανώνοντας ετήσια διεθνή συνέδρια με εκπαιδευτικό περιεχόμενο, παρακολουθώντας τις τελευταίες, τεχνολογικές εξελίξεις που έχουν σχέση με τις μεθόδους εργασίας, δημιουργώντας ομάδες εργασίες κ.λ.π.

Η EUMA, κάθε χρόνο το Φθινόπωρο διοργανώνει ένα συνέδριο σε μία από τις χώρες-μέλη στη διάρκεια του οποίου πραγματοποιείται και η ετήσια Γενική Συνέλευση με θέματα που αφορούν στο επάγγελμα, με εργαστήρια και συζητήσεις στρογγυλής τραπέζης, με την παρουσία πολλών διεθνώς αναγνωρισμένων ομιλητών και άλλων προσωπικοτήτων καθώς και με τη συμμετοχή πολλών μελών από όλα τα κράτη-μέλη. Σύνδεσμος των European Management Assistants (EUMA) δέχεται και μέλη από άλλα συναφή επαγγέλματα, όπως άτομα που ασχολούνται με τις Δημόσιες Σχέσεις, τα Οικονομικά, το Marketing, το Ανθρώπινο Δυναμικό κ.λ.π.

Στη χώρα μας, μέλος του Συνδέσμου είναι η «**EUMA HELLAS**», η οποία διευθύνει και τη δικτυακή πύλη (portal), www.secretaries.gr. Σύμφωνα με τα στοιχεία του ελληνικού «παραρτήματος» η ελληνική

ομάδα, ιδρύθηκε το 1982 και αυτή τη στιγμή περιλαμβάνει περίπου 100 μέλη. Στους βασικούς στόχους της ελληνικής ομάδας είναι η συνεχής εκπαίδευση, όπου οργανώνονται συνεχώς εξειδικευμένα σεμινάρια που αφορούν τόσο στην εξέλιξη του επαγγέλματος όσο και στο προσωπικό επίπεδο των μελών.

Στον Σύνδεσμο λειτουργούν ομάδες εργασίας (Επιτροπές) που ασχολούνται με διάφορα θέματα π.χ. Επιτροπή Φιλικών Εκδηλώσεων, Σεμιναρίων, Επαγγελματικών θεμάτων, Νέων Μελών κ.ά. Ανάμεσα στους πολλούς τομείς των δραστηριοτήτων των ομάδων είναι και αυτός που ασχολείται με τη μελέτη των επαγγελματικών θεμάτων καθώς και με την έκδοση και την κυκλοφορία των αποτελεσμάτων των μελετών σε όλη την Ευρώπη. Η «EUMA HELLAS» πρόσφατα άρχισε την έκδοση περιοδικού με τον τίτλο «**Executive Secretary**»⁴ ενώ έχει πραγματοποιήσει και δύο Εθνικά «συνέδρια» το 2006 και 2007.

Άλλη σημαντική πηγή πληροφόρησης διεθνώς για το επάγγελμα, με αναφορές για τις εξελίξεις και τις τάσεις **στον ευρύτερο επαγγελματικό χώρο του Προσωπικού Γραφείων**, σημαντική πηγή πληροφόρησης είναι η «**Διεθνής Ένωση Επαγγελματικών Διοίκησης**» με έδρα της ΗΠΑ *[International Association of Administrative Professionals](http://www.iaap-hq.org)*, (<http://www.iaap-hq.org>), η οποία αναφέρει ότι έχει περί τα 40.000 μέλη (φυσικά πρόσωπα) και 600 παραρτήματα παγκοσμίως.

Η παραπάνω οργάνωση εκδίδει το έντυπο «**OfficePRO**».

Στην Ελλάδα, σε θέματα όρων αμοιβής και εργασίας πηγή πληροφόρησης είναι α) **η Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος (ΟΙΥΕ)**, δικτυακός τόπος: www.oiye.gr καθώς και β) ο Οργανισμός Μεσολάβησης και Διαιτησίας (ΟΜΕΔ), δικτυακός τόπος www.omed.gr .

A.9.3 Άλλες πηγές πληροφόρησης

Ως άλλες πηγές πληροφόρησης για το επάγγελμα μπορούν να θεωρηθούν οι **αγγελίες αναζήτησης Προσωπικού** από επιχειρήσεις ή οργανισμούς του ιδιωτικού τομέα, οι οποίες αναφέρονται και συνοπτικά στα προσόντα και τα καθήκοντα της κάθε συγκεκριμένης θέσης εργασίας.

Επίσης, στη χώρα μας λειτουργούν και μια σειρά από web sites, που προσφέρουν υπηρεσίες ενημέρωσης ή μεσολάβησης για εξεύρεση εργασίας και στα οποία μπορεί κανείς να αντλήσει πληροφορίες για ζητούμενες θέσεις εργασίας υπαλλήλων στις πωλήσεις.

⁴ Το περιοδικό έχει κυκλοφορήσει 2 τεύχη μέχρι σήμερα

A.10 Τυπικές ή θεσμικές προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος/ειδικότητας

A.10.1 Άδειες λειτουργίας

Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία δεν απαιτείται ειδική άδεια λειτουργίας για την άσκηση του επαγγέλματος του «Υπάλληλου διαχείρισης ηλεκτρονικού εμπορίου»

A.10.2 Άδειες εργασίας

Σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία δεν απαιτείται ειδική άδεια εργασίας για την άσκηση του επαγγέλματος του «Υπάλληλου διαχείρισης ηλεκτρονικού εμπορίου»

A.10.3 Άλλες προϋποθέσεις άσκησης επαγγέλματος ή/και ειδικότητας

Δεν υπάρχει κάποια τυπικά προϋπόθεση για την άσκηση του επαγγέλματος. Παρ όλα αυτά, η εμπειρία στην πληροφορική και στη διαχείριση παρόμοιων συστημάτων θεωρείται επιπρόσθετο πρόσον.

A.11 Τίτλοι και θέσεις-διαβαθμίσεις στην επαγγελματική ιεραρχία

A.11.1 Τίτλοι και θέσεις- διαβαθμίσεις επαγγελματικής ιεραρχίας

Δεν υφίστανται τίτλοι αναγνώρισης της θέσης στην επαγγελματική ιεραρχία. Παρ όλα αυτά, σε μία μεσαία και μεγάλη επιχείρηση, όπου το οργανωτικό σχήμα είναι σύνθετο, ο Υπάλληλος διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού εμπορίου υπάγεται στο υπεύθυνο του Συστήματος με αποτέλεσμα να διαμορφώνονται είτε τυπικές είτε άτυπες διαβαθμίσεις στην επαγγελματική ιεραρχία.

A.12 Συνθήκες εργασίας (συμπεριλαμβανομένων υγιεινής και ασφάλειας)

Το επάγγελμα του «Υπαλλήλου διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού εμπορίου», χαρακτηρίζεται από πνευματική κούραση και μερικές φορές έντονο άγχος για την άμεση και έγκυρη ικανοποίηση των αιτημάτων των «ηλεκτρονικών» πελατών και εμπορικών καταστήματων. Επιπλέον, η συνεχή ενασχόληση του με τα ηλεκτρονικά μέσα μπορεί να δημιουργήσει συνθήκες κόπωσης στα μάτια και στην όραση.

A.13 Δυνατότητες απασχόλησης για άτομα με αναπηρίες



Οι εργασίες που εκτελεί ο «Υπάλληλος διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού εμπορίου» εκτός της πνευματικής διαύγειας, δεν απαιτεί κάποια ιδιαίτερη σωματική άντοχη και επιδεξιότητα. Γι αυτο το λόγο, άτομα με κινητική και σωματικές αναπηρίες, τα οποία όμως έχουν πλήρη πνευματική διαύγεια μπορούν να εργαστούν στο εν λόγω επάγγελμα. Ιδιαίτερα, οι νέες τεχνολογικές εξελίξεις με την προσβασιμότητα ατόμων με αναπηρίες στα ηλεκτρονικά μέσα, ενισχύουν την παραπάνω τοποθέτηση.



Β.1 ΚΥΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ, ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ		ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ	ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ
ΤΙΤΛΟΣ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ		ΤΙΤΛΟΣ:	ΤΙΤΛΟΣ:
ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)		ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)	ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)
ΒΑΣΙΚΕΣ (ΚΕΛ)	ΚΕΛ 1: Διαχειρίζεται τις πληροφορίες των προϊόντων στο σύστημα	ΚΕΛ 1:	ΚΕΛ 1:
	ΚΕΛ 2: Ελέγχει την ορθή λειτουργία του συστήματος, επεξεργάζεται στοιχεία χρηστών και εξάγει στατιστικά στοιχεία παραγγελιών	ΚΕΛ 2:	ΚΕΛ 2:
	ΚΕΛ 3: Εκτελεί την ηλεκτρονική παραγγελία	ΚΕΛ 3:	
ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΥΣΕΣ (ΚΕΛ)			

Σχόλια για τα επίπεδα επαγγελματικής ιεραρχίας (όπου παρουσιάζονται):

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ:

**ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ
ΕΜΠΟΡΙΟΥ**

**ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΚΕΛ)
[ΒΑΣΙΚΕΣ & ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΥΣΕΣ]**

ΚΕΛ 1 (Β): Διαχειρίζεται τις πληροφορίες των προϊόντων στο σύστημα

ΚΕΛ 2 (Β): Ελέγχει την ορθή λειτουργία του συστήματος, επεξεργάζεται στοιχεία χρηστών και εξάγει στατιστικά στοιχεία παραγγελιών

ΚΕΛ 3 (Β): Εκτελεί την ηλεκτρονική παραγγελία

ΚΕΛ 1	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
<p>Διαχειρίζεται τις πληροφορίες των προϊόντων στο σύστημα</p>	<p>ΕΕΛ 1.1: Συλλέγει και καταχωρεί στοιχεία/χαρακτηριστικά των προϊόντων</p>	<p>ΕΕ 1.1.1: Ενημερώνεται για τους κωδικούς των προϊόντων που θα περιλαμβάνει το ηλεκτρονικό κατάστημα και μεριμνά για τη συγκέντρωση φωτογραφικού ή άλλου υλικού των αντίστοιχων κωδικών</p> <p>ΕΕ 1.1.2: Ενημερώνεται για τα χαρακτηριστικά των προϊόντων που θα καταχωρηθούν στο σύστημα και συντάσσει τις σχετικές περιγραφές</p> <p>ΕΕ 1.1.3: Καταχωρεί τους κωδικούς των προϊόντων και τις πληροφορίες που έχει συλλέξει στο σύστημα (διαθεσιμότητα, χρώμα, μέγεθος κλπ.)</p>
	<p>ΕΕΛ 1.2: Διαμορφώνει και επικαιροποιεί του ηλεκτρονικούς τιμοκαταλόγους</p>	<p>ΕΕ 1.2.1: Επικοινωνεί με το αρμόδιο τμήμα και λαμβάνει πληροφορίες για την κοστολόγηση των προϊόντων</p> <p>ΕΕ 1.2.2: Διαμορφώνει τους ηλεκτρονικούς τιμοκαταλόγους σύμφωνα με τις οδηγίες του αρμόδιου τμήματος</p> <p>ΕΕ 1.2.3: Καταχωρεί τους ηλεκτρονικούς τιμοκαταλόγους στο σύστημα</p>
	<p>ΕΕΛ 1.3: Παρακολουθεί και καταχωρεί ειδικές προσφορές των προϊόντων</p>	<p>ΕΕ 1.3.1: Επικοινωνεί τακτικά με το αρμόδιο τμήμα και ενημερώνεται για ειδικές προσφορές προϊόντων στο πλαίσιο της πολιτικής της επιχείρησης</p> <p>ΕΕ 1.3.2: Επεξεργάζεται και διαμορφώνει την προβολή και παρουσίαση των προσφορών</p> <p>ΕΕ 1.3.3: Καταχωρεί τις προσφορές στο σύστημα</p>

ΚΕΛ 2	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
<p>Ελέγχει την ορθή λειτουργία του συστήματος, επεξεργάζεται στοιχεία χρηστών και εξάγει στατιστικά στοιχεία παραγγελιών</p>	<p>ΕΕΛ 2.1: Ελέγχει την ορθή λειτουργία του συστήματος</p>	<p>ΕΕ 2.1.1: Παρακολουθεί τακτικά την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος</p>
		<p>ΕΕ 2.1.2: Ενημερώνει την τεχνική υπηρεσία για πιθανές δυσλειτουργίες του συστήματος</p>
		<p>ΕΕ 2.1.3: Παρακολουθεί την πορεία του αιτήματός του προς την τεχνική υπηρεσία</p>
	<p>ΕΕΛ 2.2: Επεξεργάζεται στοιχεία χρηστών</p>	<p>ΕΕ 2.2.1: Λαμβάνει ηλεκτρονικά αιτήματα από πελάτες/συνεργάτες για την ενεργοποίηση τους ως χρήστες του συστήματος</p>
		<p>ΕΕ 2.2.2: Επεξεργάζεται τα ηλεκτρονικά αιτήματα και ενεργοποιεί τους χρήστες</p>
		<p>ΕΕ 2.2.3: Κατατάσσει και ομαδοποιεί του χρήστες σε ειδικές κατηγορίες για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών και την εξαγωγή ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων των ηλεκτρονικών πωλήσεων</p>
	<p>ΕΕΛ 2.3: Εξάγει στατιστικά στοιχεία παραγγελιών</p>	<p>ΕΕ 2.3.1: Συλλέγει ποιοτικά και ποσοτικά στοιχεία των ηλεκτρονικών παραγγελιών (πλήθος και αξία παραγγελιών, πλήθος πελατών, χρόνοι απόκρισης κπλ)</p>
		<p>ΕΕ 2.3.2: Επεξεργάζεται τα στοιχεία και συντάσσει μία έκθεση συμπερασμάτων</p>
		<p>ΕΕ 2.3.3: Προωθεί τα στοιχεία στη διοίκηση για περαιτέρω αξιοποίηση</p>

ΚΕΛ 3	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)
Εκτελεί την ηλεκτρονική παραγγελία	ΕΕΛ 3.1: Παραλαμβάνει και διαβιβάζει στο τμήμα παραγγελιών την ηλεκτρονική παραγγελία	ΕΕ 3.1.1: Δέχεται την ηλεκτρονική παραγγελία και αρχειοθετεί τα αιτήματα των πελατών/συνεργατών
		ΕΕ 3.1.2: Ελέγχει την πληρότητα/ορθότητα των στοιχείων της παραγγελίας
		ΕΕ 3.1.3: Υλοποιεί την ηλεκτρονική παραγγελία ενημερώνοντας το τμήμα παραγγελιών της επιχείρησης
	ΕΕΛ 3.2: Παρακολουθεί την εξέλιξη της παραγγελίας και ενημερώνει το σύστημα	ΕΕ 3.2.1: Επιβεβαιώνει τα στοιχεία της παραγγελίας με το αρμόδιο τμήμα της επιχείρησης (ERP)
		ΕΕ 3.2.2: Επικοινωνεί με το αρμόδιο τμήμα της επιχείρησης και ενημερώνεται για την πορεία υλοποίησης της παραγγελίας
		ΕΕ 3.2.3: Ενημερώνει το σύστημα σχετικά με την εξέλιξη της παραγγελίας για την πληροφόρηση του πελάτη
	ΕΕΛ 3.3: Επικοινωνεί με τους πελάτες ή συνεργάτες για την αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων	ΕΕ 3.3.1: Λαμβάνει μηνύματα είτε ηλεκτρονικά είτε τηλεφωνικά από πελάτες/συνεργάτες σχετικά με πιθανά προβλήματα παραγγελιών
		ΕΕ 3.3.2: Αρχειοθετεί και προωθεί τα μηνύματα των πελατών/συνεργατών προς τα εκάστοτε αρμόδια τμήματα
		ΕΕ 3.3.3: Παρακολουθεί την εξέλιξη επίλυσης των προβλημάτων και ενημερώνει σχετικά τους πελάτες/συνεργάτες

Β.2 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ, ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

ΚΥΡΙΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ
<p>ΚΕΛ Διαχειρίζεται τις πληροφορίες προϊόντων στο σύστημα</p>	<p>1: τις πληροφορίες των προϊόντων στο</p>	<p>ΕΕ 1.1.1: Ενημερώνεται για τους κωδικούς των προϊόντων που θα περιλαμβάνει το ηλεκτρονικό κατάστημα και μεριμνά για τη συγκέντρωση φωτογραφικού ή άλλου υλικού των αντίστοιχων κωδικών</p>	<p>1. Συμμετέχει σε συναντήσεις με το αρμόδιο τμήμα ή προϊστάμενο</p> <p>2. Ενημερώνεται επαρκώς σχετικά με τους κωδικούς των προϊόντων που θα διατεθούν από το ηλεκτρονικό κατάστημα</p> <p>3. Συγκεντρώνει το απαραίτητο οπτικό υλικό, ανά κωδικό προϊόντος, σύμφωνα με τις οδηγίες των ανωτέρων του και τις απαιτήσεις του ηλεκτρονικού καταστήματος, αξιοποιώντας τις διαθέσιμες πηγές.</p>	<p>Χώρος: εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: χρήση προγράμματος πλοήγησης στο διαδίκτυο, Η/Υ, τηλέφωνο, φαξ, κλπ</p>

		<p>ΕΕ 1.1.2: Ενημερώνεται για τα χαρακτηριστικά των προϊόντων που θα καταχωρηθούν στο σύστημα και συντάσσει τις σχετικές περιγραφές</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Μελετά προσεκτικά τις οδηγίες του κατασκευαστή και του προμηθευτή για τα χαρακτηριστικά των προϊόντων. 2. Συντάσσει με ακρίβεια τις περιγραφές των προϊόντων σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή και του προμηθευτή 	<p>Χώρος: Εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, κατασκευαστή, προμηθευτή, πολιτική επιχείρησης,</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Χρήση προγράμματος πλοήγησης στο διαδίκτυο, χρήση προγράμματος επεξεργασίας εγγράφων, Η/Υ, τηλέφωνο, φαξ, κλπ</p>
		<p>ΕΕ 1.1.3: Καταχωρεί τους κωδικούς των προϊόντων και τις πληροφορίες που έχει συλλέξει στο σύστημα (διαθεσιμότητα, χρώμα, μέγεθος κλπ.)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συλλέγει επιπλέον πληροφορίες για τα διαθέσιμα προϊόντα 2. Παρακολουθεί και ενημερώνεται τακτικά για τυχόν αλλαγές σε χαρακτηριστικά των προϊόντων που διατίθενται 3. Καταχωρεί άμεσα και με προσοχή τους κωδικούς των διαθέσιμων προϊόντων και τις σχετικές πληροφορίες στο σύστημα. 4. Φροντίζει συνεχώς για την εγκυρότητα και την επικαιροποίηση των αναρτημένων στο σύστημα πληροφοριών 	<p>Χώρος: Εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Χρήση προγράμματος πλοήγησης στο διαδίκτυο, Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, Internet, Η/Υ, τηλέφωνο, φαξ, κλπ</p>

	<p>ΕΕΛ 1.2: Διαμορφώνει και επικαιροποιεί του ηλεκτρονικούς τιμοκαταλόγους</p>	<p>ΕΕ 1.2.1: Επικοινωνεί με το αρμόδιο τμήμα και λαμβάνει πληροφορίες για την κοστολόγηση των προϊόντων</p>	<p>1. Επικοινωνεί με το αρμόδιο τμήμα ή προϊστάμενο</p> <p>2. Ενημερώνεται επαρκώς σχετικά με την κοστολόγηση των προϊόντων</p>	<p>Χώρος: Εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, Internet, Η/Υ, τηλέφωνο, φαξ, κλπ</p>
	<p>ΕΕ 1.2.2: Διαμορφώνει τους ηλεκτρονικούς τιμοκαταλόγους σύμφωνα με τις οδηγίες του αρμόδιου τμήματος</p>	<p>1. Διαμορφώνει ηλεκτρονικά τους τιμοκαταλόγους</p>	<p>Χώρος: εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Χρήση προγράμματος πλοήγησης στο διαδίκτυο, Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, Internet, Η/Υ, τηλέφωνο, φαξ, κλπ</p>	
	<p>ΕΕ 1.2.3: Καταχωρεί τους ηλεκτρονικούς τιμοκαταλόγους στο σύστημα</p>	<p>1. Καταχωρεί άμεσα και σχολαστικά τα στοιχεία τιμοκαταλόγου στο σύστημα.</p> <p>2. Ελέγχει συνεχώς για την εγκυρότητα των αναρτημένων στο σύστημα στοιχείων τιμοκαταλόγου και τα επικαιροποιεί αναλόγως.</p>	<p>Χώρος: εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, Η/Υ, τηλέφωνο, φαξ, κλπ</p>	

	<p>ΕΕΛ 1.3: Παρακολουθεί και καταχωρεί ειδικές προσφορές των προϊόντων</p>	<p>ΕΕ 1.3.1: Επικοινωνεί τακτικά με το αρμόδιο τμήμα και ενημερώνεται για ειδικές προσφορές προϊόντων στο πλαίσιο της πολιτικής της επιχείρησης</p>	<p>1. Επικοινωνεί με το αρμόδιο τμήμα ή προϊστάμενο.</p> <p>2. Ενημερώνεται επαρκώς σχετικά με τις ειδικές προσφορές των προϊόντων.</p>	<p>Χώρος: εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, Η/Υ, τηλέφωνο, φαξ, κλπ</p>
	<p>ΕΕ 1.3.2: Επεξεργάζεται και διαμορφώνει την προβολή και παρουσίαση των προσφορών</p>	<p>1. Επεξεργάζεται ηλεκτρονικά τις πληροφορίες ανά προϊόν</p> <p>2. Χειρίζεται με ευχέρεια τα κατάλληλα προγράμματα για την ηλεκτρονική επεξεργασία και παρουσίαση των προσφορών.</p>	<p>Χώρος: εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, Η/Υ, τηλέφωνο, φαξ, κλπ</p>	
	<p>ΕΕ 1.3.3: Καταχωρεί τις προσφορές στο σύστημα</p>	<p>1. Καταχωρεί άμεσα και σχολαστικά τις προσφορές των προϊόντων στο σύστημα</p> <p>2. Ελέγχει συνεχώς για την εγκυρότητα των αναρτημένων στο σύστημα πληροφοριών σχετικά με τις προσφορές και τα επικαιροποιεί αναλόγως.</p>	<p>Χώρος: εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, Η/Υ.</p>	

<p>ΚΕΛ 2: Ελέγχει την ορθή λειτουργία του συστήματος, επεξεργάζεται στοιχεία χρηστών και εξάγει στατιστικά στοιχεία παραγγελιών</p>	<p>ΕΕΛ 2.1: Ελέγχει την ορθή λειτουργία του συστήματος</p>	<p>ΕΕ 2.1.1: Παρακολουθεί τακτικά την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος</p>	<p>1. Διενεργεί τακτικούς ελέγχους στις εφαρμογές του συστήματος για την εξασφάλιση της ποιότητας στις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού καταστήματος</p> <p>2. Εντοπίζει άμεσα τυχόν δυσλειτουργίες του συστήματος.</p>	<p>Χώρος: εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, Η/Υ.</p>
		<p>ΕΕ 2.1.2: Ενημερώνει την τεχνική υπηρεσία για πιθανές δυσλειτουργίες του συστήματος</p>	<p>1. Καταγράφει άμεσα και με ακρίβεια τυχόν δυσλειτουργίες του συστήματος.</p> <p>2. Συντάσσει πλήρη αναφορά προβλημάτων σε εύλογο χρόνο και ακολουθώντας το πρότυπο σύνταξης αναφορών της εταιρίας.</p> <p>3. Προωθεί άμεσα την αναφορά στην τεχνική υπηρεσία ή προϊστάμενο.</p>	<p>Χώρος: εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, Χρήση προγράμματος επεξεργασίας εγγράφων, Η/Υ, τηλέφωνο, φαξ, κλπ</p>

		<p>ΕΕ 2.1.3: Παρακολουθεί την πορεία του αιτήματός του προς την τεχνική υπηρεσία</p>	<p>1. Επικοινωνεί τακτικά με την τεχνική υποστήριξη ή τον προϊστάμενο και ενημερώνεται για την πορεία του αιτήματός του</p>	<p>Χώρος: εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, internet, Η/Υ, τηλέφωνο, φαξ, κλπ</p>
	<p>ΕΕΛ 2.2: Επεξεργάζεται στοιχεία χρηστών</p>	<p>ΕΕ 2.2.1: Λαμβάνει ηλεκτρονικά αιτήματα από πελάτες/συνεργάτες για την ενεργοποίηση τους ως χρήστες του συστήματος</p>	<p>1. Διαχειρίζεται με προσοχή και υπευθυνότητα τα μηνύματα των χρηστών του συστήματος</p> <p>2. Τηρεί με επιμέλεια το σχετικό αρχείο.</p>	<p>Χώρος: εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, internet, Η/Υ</p>
		<p>ΕΕ 2.2.2: Επεξεργάζεται τα ηλεκτρονικά αιτήματα και ενεργοποιεί τους χρήστες</p>	<p>1. Διαχειρίζεται και επεξεργάζεται τα αιτήματα των χρηστών του συστήματος με προσοχή και υπευθυνότητα.</p> <p>2. Διεκπεραιώνει σε εύλογο χρόνο τη διαδικασία ηλεκτρονικής ενεργοποίησης των χρηστών.</p>	<p>Χώρος: εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, Η/Υ</p>

		<p>ΕΕ 2.2.3: Κατατάσσει και ομαδοποιεί τους χρήστες σε ειδικές κατηγορίες για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών και την εξαγωγή ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων των ηλεκτρονικών πωλήσεων</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συγκεντρώνει, ανά κατηγορία, τους χρήστες του συστήματος. 2. Φροντίζει για την άμεση ομαδοποίηση κάθε νέου χρήστη με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτησή του 3. Τηρεί το σχετικό αρχείο με επιμέλεια 	<p>Χώρος: εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, Η/Υ</p>
<p>ΕΕΛ 2.3: Εξάγει στατιστικά στοιχεία παραγγελιών</p>	<p>Εξάγει στοιχεία</p>	<p>ΕΕ 2.3.1: Συλλέγει ποιοτικά και ποσοτικά στοιχεία των ηλεκτρονικών παραγγελιών (πλήθος και αξία παραγγελιών, πλήθος πελατών, χρόνοι απόκρισης κπλ)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Συγκεντρώνει, ανά κατηγορία, τα στοιχεία των χρηστών του συστήματος. 	<p>Χώρος: εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, Η/Υ</p>
		<p>ΕΕ 2.3.2: Επεξεργάζεται τα στοιχεία και συντάσσει μία έκθεση συμπερασμάτων</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ομαδοποιεί τα στοιχεία των χρηστών. 2. Για κάθε ομάδα στοιχείου και κατηγορία χρήστη, εξάγει γενικά συμπεράσματα και τα καταγράφει. 3. Συντάσσει σχετική έκθεση συμπερασμάτων. 	<p>Χώρος: εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, Χρήση προγράμματος επεξεργασίας εγγράφων, Η/Υ</p>

		<p>ΕΕ 2.3.3: Προωθεί τα στοιχεία στη διοίκηση για περαιτέρω αξιοποίηση</p>	<p>1. Προωθεί την έκθεση συμπερασμάτων και άλλα στοιχεία στο αρμόδιο τμήμα ή προϊστάμενο.</p>	<p>Χώρος: εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Χρήση προγράμματος πλοήγησης στο διαδίκτυο, Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, Η/Υ</p>
<p>ΚΕΛ 3: Εκτελεί την ηλεκτρονική παραγγελία</p>	<p>ΕΕΛ 3.1: Παραλαμβάνει και διαβιβάζει στο τμήμα παραγγελιών την ηλεκτρονική παραγγελία</p>	<p>ΕΕ 3.1.1: Δέχεται την ηλεκτρονική παραγγελία και αρχειοθετεί τα αιτήματα των πελατών/συνεργατών</p>	<p>1. Παρακολουθεί συστηματικά τα εισερχόμενα αιτήματα παραγγελιών στο σύστημα.</p> <p>2. Τηρεί με επιμέλεια το αρχείο παραγγελιών.</p>	<p>Χώρος: εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, internet, Η/Υ</p>
		<p>ΕΕ 3.1.2: Ελέγχει την πληρότητα/ορθότητα των στοιχείων της παραγγελίας</p>	<p>1. Διενεργεί έλεγχο των στοιχείων της παραγγελίας για να διαπιστώσει τυχόν ελλείψεις (καθορισμός ποσότητας, χρώματος, κ.ά).</p> <p>2. Ακολουθεί τις απαραίτητες διαδικασίες για την επιβεβαίωση των στοιχείων χρέωσης της παραγγελίας.</p>	<p>Χώρος: εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, internet, Η/Υ, τηλέφωνο, fax, κ.λπ.</p>

		<p>ΕΕ 3.1.3: Υλοποιεί την ηλεκτρονική παραγγελία ενημερώνοντας το τμήμα παραγγελιών της επιχείρησης</p>	<p>1. Μεριμνά για την άμεση προώθηση της παραγγελίας στο τμήμα παραγγελιών.</p>	<p>Χώρος: εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, internet, Η/Υ</p>
	<p>ΕΕΛ 3.2: Παρακολουθεί την εξέλιξη της παραγγελίας και ενημερώνει το σύστημα</p>	<p>ΕΕ 3.2.1: Επιβεβαιώνει τα στοιχεία της παραγγελίας με το αρμόδιο τμήμα της επιχείρησης (ERP)</p>	<p>1. Επικοινωνεί με το αρμόδιο τμήμα για την επιβεβαίωση της παραγγελίας.</p>	<p>Χώρος: εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, internet, Η/Υ, τηλέφωνο, fax, κ.λπ.</p>
		<p>ΕΕ 3.2.2: Επικοινωνεί με το αρμόδιο τμήμα της επιχείρησης και ενημερώνεται για την πορεία υλοποίησης της παραγγελίας</p>	<p>1. Παρακολουθεί συστηματικά την πορεία υλοποίησης της παραγγελίας μέσω επικοινωνίας με τα αρμόδια τμήματα της επιχείρησης.</p>	<p>Χώρος: εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, internet, Η/Υ, τηλέφωνο, fax, κ.λπ.</p>

		<p>ΕΕ 3.2.3: Ενημερώνει το σύστημα σχετικά με την εξέλιξη της παραγγελίας για την πληροφόρηση του πελάτη</p>	<p>1. Ενημερώνει υπεύθυνα το σύστημα σχετικά με την εκτέλεση της παραγγελίας.</p>	<p>Χώρος: εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, internet, Η/Υ</p>
	<p>ΕΕΛ 3.3: Επικοινωνεί με τους πελάτες ή συνεργάτες για την αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων</p>	<p>ΕΕ 3.3.1: Λαμβάνει μηνύματα είτε ηλεκτρονικά είτε τηλεφωνικά από πελάτες/συνεργάτες σχετικά με πιθανά προβλήματα παραγγελιών</p>	<p>1. Παρακολουθεί συστηματικά τα εισερχόμενα μηνύματα πελατών / συνεργατών στο σύστημα.</p> <p>2. Επικοινωνεί ευγενικά με τους πελάτες/συνεργάτες τηλεφωνικά σχετικά με πιθανά προβλήματα παραγγελιών.</p>	<p>Χώρος: εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, internet, Η/Υ, τηλέφωνο, fax, κ.λπ.</p>
		<p>ΕΕ 3.3.2: Αρχαιοθετεί και προωθεί τα μηνύματα των πελατών/συνεργατών προς τα εκάστοτε αρμόδια τμήματα</p>	<p>1. Προωθεί άμεσα τα αιτήματα των πελατών/συνεργατών στο εκάστοτε αρμόδιο τμήμα.</p> <p>2. Τηρεί με επιμέλεια το σχετικό αρχείο.</p>	<p>Χώρος: εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, internet, Η/Υ, τηλέφωνο, fax, κ.λπ.</p>

		<p>ΕΕ 3.3.3: Παρακολουθεί την εξέλιξη επίλυσης των προβλημάτων και ενημερώνει σχετικά τους πελάτες/συνεργάτες</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Παρακολουθεί συστηματικά την πορεία υλοποίησης αιτήματος μέσω επικοινωνίας με το αρμόδιο τμήμα της επιχείρησης. 2. Ενημερώνει υπεύθυνα το σύστημα σχετικά με την πορεία του αιτήματος. 3. Επικοινωνεί ευγενικά με τον πελάτη/συνεργάτη τηλεφωνικά για να τον ενημερώσει σχετικά με την πορεία του αιτήματός του. 	<p>Χώρος: εντός επιχείρησης</p> <p>Είδος οδηγιών: Γραπτές - προφορικές από τον προϊστάμενο, πολιτική επιχείρησης</p> <p>Μέσα/Εξοπλισμός: Διαχείριση ηλεκτρονικής πλατφόρμας, internet, Η/Υ, τηλέφωνο, fax, κ.λπ.</p>
--	--	--	---	---

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ»

Γ.1 ΓΝΩΣΕΙΣ

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ISCED ⁵ ΚΑΙ EQF ⁶			
	ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΙΤΛΟΣ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΤΙΤΛΟΣ:	ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΤΙΤΛΟΣ:
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΤΟ ISCED	ΕΠΙΠΕΔΟ 3 & 4		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ			
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ 8 ΕΠΙΠΕΔΑ EQF	ΕΠΙΠΕΔΟ 4		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ			

⁵ International Standard Classification of Education

⁶ European Qualifications Framework- Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων

ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΑΥΤΟΤΕΛΗ ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΣΥΝΟΛΑ

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ			
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΚΕΛ 1: Διαχειρίζεται τις πληροφορίες των προϊόντων στο σύστημα	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Αρχές αναζήτησης πληροφοριών στο διαδίκτυο.</p> <p>Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης.</p> <p>Διαδικασίες διαμόρφωσης τιμοκαταλόγων.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p> <p>Γνώσεις διαμόρφωσης τιμοκαταλόγων.</p>

<p>ΕΕΛ 1.1: Συλλέγει και καταχωρεί στοιχεία/χαρακτηριστικά των προϊόντων</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Αρχές αναζήτησης πληροφοριών στο διαδίκτυο.</p> <p>Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p> <p>Γνώσεις διαμόρφωσης τιμοκαταλόγων.</p>
<p>ΕΕΛ 1.2: Διαμορφώνει και επικαιροποιεί του ηλεκτρονικούς τιμοκαταλόγους</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης.</p> <p>Διαδικασίες διαμόρφωσης τιμοκαταλόγων.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p> <p>Γνώσεις διαμόρφωσης τιμοκαταλόγων.</p>
<p>ΕΕΛ 1.3: Παρακολουθεί και καταχωρεί ειδικές προσφορές των προϊόντων</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης.</p> <p>Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p>

<p>ΚΕΛ 2: Ελέγχει την ορθή λειτουργία του συστήματος, επεξεργάζεται στοιχεία χρηστών και εξάγει στατιστικά στοιχεία παραγγελιών</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές γνώσεις επεξεργασίας στοιχείων παραγγελιών.</p> <p>Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>Αρχές αναζήτησης πληροφοριών στο διαδίκτυο.</p> <p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης παραγγελιών.</p> <p>Διαδικασίες διαμόρφωσης τιμοκαταλόγων.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p> <p>Γνώσεις καταγραφής τεχνικών θεμάτων και ελέγχου ορθής αποκατάστασης αυτών.</p> <p>Γνώση των βασικών αρχών προστασίας προσωπικών δεδομένων και της σχετικής νομοθεσίας.</p>
<p>ΕΕΛ 2.1: Ελέγχει την ορθή λειτουργία του συστήματος</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.</p> <p>Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>Αρχές αναζήτησης πληροφοριών στο διαδίκτυο.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p> <p>Γνώσεις καταγραφής τεχνικών θεμάτων και ελέγχου ορθής αποκατάστασης αυτών.</p>

<p>ΕΕΛ 2.2: Επεξεργάζεται στοιχεία χρηστών</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.</p> <p>Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>Αρχές αναζήτησης πληροφοριών στο διαδίκτυο.</p> <p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης παραγγελιών.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p> <p>Γνώση των βασικών αρχών προστασίας προσωπικών δεδομένων και της σχετικής νομοθεσίας.</p>
<p>ΕΕΛ 2.3: Εξάγει στατιστικά στοιχεία παραγγελιών</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Αρχές επεξεργασίας στοιχείων παραγγελιών.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p>

<p>ΚΕΛ 3: Εκτελεί την ηλεκτρονική παραγγελία</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p>	<p>Βασικές αρχές επικοινωνίας.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p>
	<p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.</p> <p>Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>Αρχές αναζήτησης πληροφοριών στο διαδίκτυο.</p> <p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης και διαχείρισης αιτημάτων.</p> <p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης παραγγελιών.</p> <p>Τυπικές διαδικασίες προώθησης παραγγελιών στα αρμόδια τμήματα της επιχείρησης.</p> <p>Τυπικές διαδικασίες προώθησης αιτημάτων στα αρμόδια τμήματα της επιχείρησης.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις επικοινωνίας με τον πελάτη σε προφορικό και γραπτό λόγο.</p> <p>Γνώση των βασικών αρχών προστασίας προσωπικών δεδομένων και της σχετικής νομοθεσίας.</p>

<p>ΕΕΛ 3.1: Παραλαμβάνει και διαβιβάζει στο τμήμα παραγγελιών την ηλεκτρονική παραγγελία</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.</p> <p>Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης παραγγελιών.</p> <p>Τυπικές διαδικασίες προώθησης παραγγελιών στα αρμόδια τμήματα της επιχείρησης.</p> <p>Αρχές επικοινωνίας</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p> <p>Γνώσεις επικοινωνίας με τον πελάτη σε προφορικό και γραπτό λόγο.</p>
---	---	--	--

<p>ΕΕΛ 3.2: Παρακολουθεί την εξέλιξη της παραγγελίας και ενημερώνει το σύστημα</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.</p> <p>Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης παραγγελιών.</p> <p>Τυπικές διαδικασίες προώθησης παραγγελιών στα αρμόδια τμήματα της επιχείρησης.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p> <p>Γνώσεις επικοινωνίας με τον πελάτη σε προφορικό και γραπτό λόγο.</p>
---	---	--	--

<p>ΕΕΛ 3.3: Επικοινωνεί με τους πελάτες ή συνεργάτες για την αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές επικοινωνίας.</p> <p>Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.</p> <p>Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης και διαχείρισης αιτημάτων.</p> <p>Τυπικές διαδικασίες προώθησης αιτημάτων στα αρμόδια τμήματα της επιχείρησης.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p> <p>Γνώσεις επικοινωνίας με τον πελάτη σε προφορικό και γραπτό λόγο.</p> <p>Γνώση των βασικών αρχών προστασίας προσωπικών δεδομένων και της σχετικής νομοθεσίας.</p>
--	---	---	--

ΑΝΑΛΥΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ
ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 1.1: Συλλέγει και καταχωρεί στοιχεία/χαρακτηριστικά των προϊόντων	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή) Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή) Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ Βασικές γνώσεις μαθηματικών	Αρχές αναζήτησης πληροφοριών στο διαδίκτυο. Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας. Διαδικασίες αρχειοθέτησης. Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.	Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα). Γνώσεις διαμόρφωσης τιμοκαταλόγων.

<p>ΕΕ 1.1.1: Ενημερώνεται για τους κωδικούς των προϊόντων που θα περιλαμβάνει το ηλεκτρονικό κατάστημα και μεριμνά για τη συγκέντρωση φωτογραφικού ή άλλου υλικού των αντίστοιχων κωδικών</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>– Αρχές αναζήτησης πληροφοριών στο διαδίκτυο.</p> <p>– Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>– Διαδικασίες αρχειοθέτησης.</p> <p>– Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p>
<p>ΕΕ 1.1.2: Ενημερώνεται για τα χαρακτηριστικά των προϊόντων που θα καταχωρηθούν στο σύστημα και συντάσσει τις σχετικές περιγραφές</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>– Αρχές αναζήτησης πληροφοριών στο διαδίκτυο.</p> <p>– Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>– Διαδικασίες αρχειοθέτησης.</p> <p>– Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p> <p>Γνώσεις διαμόρφωσης τιμοκαταλόγων.</p>

<p>ΕΕ 1.1.3: Καταχωρεί τους κωδικούς των προϊόντων και τις πληροφορίες που έχει συλλέξει στο σύστημα (διαθεσιμότητα, χρώμα, μέγεθος κλπ.)</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Αρχές αναζήτησης πληροφοριών στο διαδίκτυο.</p> <p>Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p>
<p>ΕΕΛ 1.2: Διαμορφώνει και επικαιροποιεί του ηλεκτρονικούς τιμοκαταλόγους</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης.</p> <p>Διαδικασίες διαμόρφωσης τιμοκαταλόγων.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p> <p>Γνώσεις διαμόρφωσης τιμοκαταλόγων.</p>
<p>ΕΕ 1.2.1: Επικοινωνεί με το αρμόδιο τμήμα και λαμβάνει πληροφορίες για την κοστολόγηση των προϊόντων</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης.</p> <p>Διαδικασίες διαμόρφωσης τιμοκαταλόγων.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p>

ΚΕΛ 1 Διαχειρίζεται τις πληροφορίες των προϊόντων στο σύστημα	ΕΕ 1.2.2: Διαμορφώνει τους ηλεκτρονικούς τιμοκαταλόγους σύμφωνα με τις οδηγίες του αρμόδιου τμήματος	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση γραφή) Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση γραφή) Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ Βασικές γνώσεις μαθηματικών	Διαδικασίες αρχειοθέτησης. Διαδικασίες διαμόρφωσης τιμοκαταλόγων. Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.	Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).
	ΕΕ 1.2.3: Καταχωρεί τους ηλεκτρονικούς τιμοκαταλόγους στο σύστημα	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση γραφή) Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση γραφή) Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ Βασικές γνώσεις μαθηματικών	Διαδικασίες αρχειοθέτησης. Διαδικασίες διαμόρφωσης τιμοκαταλόγων. Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.	Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).
	ΕΕΛ 1.3: Παρακολουθεί και καταχωρεί ειδικές προσφορές των προϊόντων	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση γραφή) Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση γραφή) Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ Βασικές γνώσεις μαθηματικών	Διαδικασίες αρχειοθέτησης. Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας. Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.	Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).

	<p>ΕΕ 1.3.1: Επικοινωνεί τακτικά με το αρμόδιο τμήμα και ενημερώνεται για ειδικές προσφορές προϊόντων στο πλαίσιο της πολιτικής της επιχείρησης</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή) Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή) Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης. Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας. Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p>
	<p>ΕΕ1.3.2: Επεξεργάζεται και διαμορφώνει την προβολή και παρουσίαση των προσφορών</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή) Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή) Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης. Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας. Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p>
	<p>ΕΕ 1.3.3: Καταχωρεί τις προσφορές στο σύστημα</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή) Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή) Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης. Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας. Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p>

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
ΕΕΛ 2.1: Ελέγχει την ορθή λειτουργία του συστήματος	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή) Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή) Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ Βασικές γνώσεις μαθηματικών	Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών. Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας. Αρχές αναζήτησης πληροφοριών στο διαδίκτυο. Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.	Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα). Γνώσεις καταγραφής τεχνικών θεμάτων και ελέγχου ορθής αποκατάστασης αυτών.
ΕΕ 2.1.1: Παρακολουθεί τακτικά την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος	Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή) Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή) Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ Βασικές γνώσεις μαθηματικών	Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών. Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας. Αρχές αναζήτησης πληροφοριών στο διαδίκτυο. Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.	Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα). Γνώσεις καταγραφής τεχνικών θεμάτων και ελέγχου ορθής αποκατάστασης αυτών.

<p>ΕΕ 2.1.2: Ενημερώνει την τεχνική υπηρεσία για πιθανές δυσλειτουργίες του συστήματος</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.</p> <p>Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>Αρχές αναζήτησης πληροφοριών στο διαδίκτυο.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p> <p>Γνώσεις καταγραφής τεχνικών θεμάτων και ελέγχου ορθής αποκατάστασης αυτών.</p>
<p>ΕΕ 2.1.3: Παρακολουθεί την πορεία του αιτήματός του προς την τεχνική υπηρεσία</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.</p> <p>Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>Αρχές αναζήτησης πληροφοριών στο διαδίκτυο.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p> <p>Γνώσεις καταγραφής τεχνικών θεμάτων και ελέγχου ορθής αποκατάστασης αυτών.</p>

<p>ΕΕΛ 2.2: Επεξεργάζεται στοιχεία χρηστών</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.</p> <p>Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>Αρχές αναζήτησης πληροφοριών στο διαδίκτυο.</p> <p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης παραγγελιών.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p> <p>Γνώση των βασικών αρχών προστασίας προσωπικών δεδομένων και της σχετικής νομοθεσίας.</p>
<p>ΕΕ 2.2.1: Λαμβάνει ηλεκτρονικά αιτήματα από πελάτες/συνεργάτες για την ενεργοποίηση τους ως χρήστες του συστήματος</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.</p> <p>Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>Αρχές αναζήτησης πληροφοριών στο διαδίκτυο.</p> <p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης παραγγελιών.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p> <p>Γνώση των βασικών αρχών προστασίας προσωπικών δεδομένων και της σχετικής νομοθεσίας.</p>

<p>ΚΕΛ 2 Ελέγχει την ορθή λειτουργία του συστήματος, επεξεργάζεται στοιχεία χρηστών και εξαγει στατιστικά στοιχεία παραγγελιών</p>	<p>ΕΕ 2.2.2: Επεξεργάζεται τα ηλεκτρονικά αιτήματα και ενεργοποιεί τους χρήστες</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή) Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή) Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών. Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας. Αρχές αναζήτησης πληροφοριών στο διαδίκτυο. Διαδικασίες αρχειοθέτησης παραγγελιών. Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα). Γνώση των βασικών αρχών προστασίας προσωπικών δεδομένων και της σχετικής νομοθεσίας.</p>
	<p>ΕΕ 2.2.3: Κατατάσσει και ομαδοποιεί του χρήστες σε ειδικές κατηγορίες για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών και την εξαγωγή ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων των ηλεκτρονικών πωλήσεων</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή) Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή) Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών. Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας. Αρχές αναζήτησης πληροφοριών στο διαδίκτυο. Διαδικασίες αρχειοθέτησης παραγγελιών. Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα). Γνώση των βασικών αρχών προστασίας προσωπικών δεδομένων και της σχετικής νομοθεσίας.</p>

	<p>ΕΕΛ 2.3: Εξάγει στατιστικά παραγγελιών στοιχεία</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές γνώσεις επεξεργασίας στοιχείων παραγγελιών.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p>
	<p>ΕΕ 2.3.1: Συλλέγει ποιοτικά και ποσοτικά στοιχεία των ηλεκτρονικών παραγγελιών (πλήθος και αξία παραγγελιών, πλήθος πελατών, χρόνοι απόκρισης κπλ)</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές γνώσεις επεξεργασίας στοιχείων παραγγελιών.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p>
	<p>ΕΕ 2.3.2: Επεξεργάζεται τα στοιχεία και συντάσσει μία έκθεση συμπερασμάτων</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές γνώσεις επεξεργασίας στοιχείων παραγγελιών.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p>
	<p>ΕΕ 2.3.3: Προωθεί τα στοιχεία στη διοίκηση για περαιτέρω αξιοποίηση</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές γνώσεις επεξεργασίας στοιχείων παραγγελιών.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p>

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ	ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ
<p>ΕΕΛ 3.1: Παραλαμβάνει και διαβιβάζει στο τμήμα παραγγελιών την ηλεκτρονική παραγγελία</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.</p> <p>Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης παραγγελιών.</p> <p>Τυπικές διαδικασίες προώθησης παραγγελιών στα αρμόδια τμήματα της επιχείρησης.</p> <p>Αρχές επικοινωνίας</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p> <p>Γνώσεις επικοινωνίας με τον πελάτη σε προφορικό και γραπτό λόγο.</p>

<p>ΕΕ 3.1.1: Δέχεται την ηλεκτρονική παραγγελία και αρχειοθετεί τα αιτήματα των πελατών/συνεργατών</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.</p> <p>Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης παραγγελιών.</p> <p>Τυπικές διαδικασίες προώθησης παραγγελιών στα αρμόδια τμήματα της επιχείρησης.</p> <p>Αρχές επικοινωνίας</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p> <p>Γνώσεις επικοινωνίας με τον πελάτη σε προφορικό και γραπτό λόγο.</p>
<p>ΕΕ 3.1.2: Ελέγχει την πληρότητα/ορθότητα των στοιχείων της παραγγελίας</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.</p> <p>Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης παραγγελιών.</p> <p>Τυπικές διαδικασίες προώθησης παραγγελιών στα αρμόδια τμήματα της επιχείρησης.</p> <p>Αρχές επικοινωνίας</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p> <p>Γνώσεις επικοινωνίας με τον πελάτη σε προφορικό και γραπτό λόγο.</p>

<p>ΕΕ 3.1.3: Υλοποιεί την ηλεκτρονική παραγγελία ενημερώνοντας το τμήμα παραγγελιών της επιχείρησης</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή) Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή) Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών. Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας. Διαδικασίες αρχειοθέτησης παραγγελιών. Τυπικές διαδικασίες προώθησης παραγγελιών στα αρμόδια τμήματα της επιχείρησης. Αρχές επικοινωνίας Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα). Γνώσεις επικοινωνίας με τον πελάτη σε προφορικό και γραπτό λόγο.</p>
<p>ΕΕΛ 3.2: Παρακολουθεί την εξέλιξη της παραγγελίας και ενημερώνει το σύστημα</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή) Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή) Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών. Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας. Διαδικασίες αρχειοθέτησης παραγγελιών. Τυπικές διαδικασίες προώθησης παραγγελιών στα αρμόδια τμήματα της επιχείρησης. Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα). Γνώσεις επικοινωνίας με τον πελάτη σε προφορικό και γραπτό λόγο.</p>

	<p>EE 3.2.1: Επιβεβαιώνει τα στοιχεία της παραγγελίας με το αρμόδιο τμήμα της επιχείρησης (ERP)</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.</p> <p>Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης παραγγελιών.</p> <p>Τυπικές διαδικασίες προώθησης παραγγελιών στα αρμόδια τμήματα της επιχείρησης.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p> <p>Γνώσεις επικοινωνίας με τον πελάτη σε προφορικό και γραπτό λόγο.</p>
<p>ΚΕΛ 3 Εκτελεί την ηλεκτρονική παραγγελία</p>	<p>EE 3.2.2: Επικοινωνεί με το αρμόδιο τμήμα της επιχείρησης και ενημερώνεται για την πορεία υλοποίησης της παραγγελίας</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.</p> <p>Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης παραγγελιών.</p> <p>Τυπικές διαδικασίες προώθησης παραγγελιών στα αρμόδια τμήματα της επιχείρησης.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p> <p>Γνώσεις επικοινωνίας με τον πελάτη σε προφορικό και γραπτό λόγο.</p>

	<p>EE 3.2.3: Ενημερώνει το σύστημα σχετικά με την εξέλιξη της παραγγελίας για την πληροφόρηση του πελάτη</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.</p> <p>Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης παραγγελιών.</p> <p>Τυπικές διαδικασίες προώθησης παραγγελιών στα αρμόδια τμήματα της επιχείρησης.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p> <p>Γνώσεις επικοινωνίας με τον πελάτη σε προφορικό και γραπτό λόγο.</p>
	<p>EEA 3.3: Επικοινωνεί με τους πελάτες ή συνεργάτες για την αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές επικοινωνίας.</p> <p>Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.</p> <p>Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης και διαχείρισης αιτημάτων.</p> <p>Τυπικές διαδικασίες προώθησης αιτημάτων στα αρμόδια τμήματα της επιχείρησης.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p> <p>Γνώσεις επικοινωνίας με τον πελάτη σε προφορικό και γραπτό λόγο.</p> <p>Γνώση των βασικών αρχών προστασίας προσωπικών δεδομένων και της σχετικής νομοθεσίας.</p>

	<p>ΕΕ 3.3.1: Λαμβάνει μηνύματα είτε ηλεκτρονικά είτε τηλεφωνικά από πελάτες/συνεργάτες σχετικά με πιθανά προβλήματα παραγγελιών</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή) Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή) Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές επικοινωνίας. Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών. Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας. Διαδικασίες αρχειοθέτησης και διαχείρισης αιτημάτων. Τυπικές διαδικασίες προώθησης αιτημάτων στα αρμόδια τμήματα της επιχείρησης. Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα). Γνώσεις επικοινωνίας με τον πελάτη σε προφορικό και γραπτό λόγο. Γνώση των βασικών αρχών προστασίας προσωπικών δεδομένων και της σχετικής νομοθεσίας.</p>
	<p>ΕΕ 3.3.2: Αρχαιοθετεί και προωθεί τα μηνύματα των πελατών/συνεργατών προς τα εκάστοτε αρμόδια τμήματα</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή) Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή) Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές επικοινωνίας. Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών. Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας. Διαδικασίες αρχειοθέτησης και διαχείρισης αιτημάτων. Τυπικές διαδικασίες προώθησης αιτημάτων στα αρμόδια τμήματα της επιχείρησης. Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα). Γνώσεις επικοινωνίας με τον πελάτη σε προφορικό και γραπτό λόγο. Γνώση των βασικών αρχών προστασίας προσωπικών δεδομένων και της σχετικής νομοθεσίας.</p>

	<p>ΕΕ 3.3.3: Παρακολουθεί την εξέλιξη επίλυσης των προβλημάτων και ενημερώνει σχετικά τους πελάτες/συνεργάτες</p>	<p>Ελληνική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Αγγλική γλώσσα (ανάγνωση – γραφή)</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού Η/Υ</p> <p>Βασικές γνώσεις μαθηματικών</p>	<p>Βασικές αρχές επικοινωνίας.</p> <p>Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.</p> <p>Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.</p> <p>Διαδικασίες αρχειοθέτησης και διαχείρισης αιτημάτων.</p> <p>Τυπικές διαδικασίες προώθησης αιτημάτων στα αρμόδια τμήματα της επιχείρησης.</p> <p>Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.</p>	<p>Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).</p> <p>Γνώσεις επικοινωνίας με τον πελάτη σε προφορικό και γραπτό λόγο.</p> <p>Γνώση των βασικών αρχών προστασίας προσωπικών δεδομένων και της σχετικής νομοθεσίας.</p>
--	--	---	---	--

Γ.2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕQF			
	ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΤΙΤΛΟΣ: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ ΤΙΤΛΟΣ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΤΙΤΛΟΣ:
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ & ΕΠΙΠΕΔΑ ΕQF	ΕΠΙΠΕΔΟ 4		
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ			

ΒΑΣΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ		
ΚΥΡΙΕΣ & ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΚΕΛ 1: Διαχειρίζεται τις πληροφορίες των προϊόντων στο σύστημα	<ul style="list-style-type: none"> Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων Υπολογιστική δεξιότητα Οργανωτικότητα Διαχείριση χρόνου Επικοινωνία Ομαδική εργασία Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών Παρακολούθηση και έλεγχος Επαγγελματισμός 	<ul style="list-style-type: none"> Τακτοποίηση Πληροφοριών Ευελιξία κατηγοριοποίησης Συμπερασματική σκέψη Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση Λεκτική σαφήνεια Επαγωγικός συλλογισμός Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης Καλή μνήμη

<p>ΕΕΑ 1.1: Συλλέγει και καταχωρεί στοιχεία/χαρακτηριστικά των προϊόντων</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>
<p>ΕΕΑ 1.2: Διαμορφώνει και επικαιροποιεί του ηλεκτρονικούς τιμοκαταλόγους</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>

<p>ΕΕΛ 1.3: Παρακολουθεί και καταχωρεί ειδικές προσφορές των προϊόντων</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>
<p>ΚΕΛ 2: Ελέγχει την ορθή λειτουργία του συστήματος, επεξεργάζεται στοιχεία χρηστών και εξαγει στατιστικά στοιχεία παραγγελιών</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών.</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης.</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>

<p>ΕΕΛ 2.1: Ελέγχει την ορθή λειτουργία του συστήματος</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>
<p>ΕΕΛ 2.2: Επεξεργάζεται στοιχεία χρηστών</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>

<p>ΕΕΛ 2.3: Εξάγει στατιστικά παραγγελιών στοιχεία</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>
<p>ΚΕΛ 3: Εκτελεί την ηλεκτρονική παραγγελία</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών.</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης.</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>

<p>ΕΕΛ 3.1: Παραλαμβάνει και διαβιβάζει στο τμήμα παραγγελιών την ηλεκτρονική παραγγελία</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>
<p>ΕΕΛ 3.2: Παρακολουθεί την εξέλιξη της παραγγελίας και ενημερώνει το σύστημα</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>

<p>ΕΕΛ 3.3: Επικοινωνεί με τους πελάτες ή συνεργάτες για την αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>
--	---	---

ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ
ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΕΕΛ 1.1: Συλλέγει και καταχωρεί στοιχεία/χαρακτηριστικά των προϊόντων	Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων Υπολογιστική δεξιότητα Οργανωτικότητα Διαχείριση χρόνου Επικοινωνία Ομαδική εργασία Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών Παρακολούθηση και έλεγχος Επαγγελματισμός	Τακτοποίηση Πληροφοριών Ευελιξία κατηγοριοποίησης Συμπερασματική σκέψη Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση Λεκτική σαφήνεια Επαγωγικός συλλογισμός Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης Καλή μνήμη

<p>ΕΕ 1.1.1: Δέχεται την ηλεκτρονική παραγγελία και αρχειοθετεί τα αιτήματα των πελατών/συνεργατών</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>
<p>ΕΕ 1.1.2: Ελέγχει την πληρότητα/ορθότητα των στοιχείων της παραγγελίας</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>

<p>ΕΕ 1.1.3: Υλοποιεί την ηλεκτρονική παραγγελία ενημερώνοντας το τμήμα παραγγελιών της επιχείρησης</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>
<p>ΕΕΑ 1.2: Διαμορφώνει και επικαιροποιεί του ηλεκτρονικούς τιμοκαταλόγους</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>

	<p>ΕΕ 1.2.1: Επικοινωνεί με το αρμόδιο τμήμα και λαμβάνει πληροφορίες για την κοστολόγηση των προϊόντων</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>
<p>ΚΕΛ 1 Διαχειρίζεται τις πληροφορίες των προϊόντων στο σύστημα</p>	<p>ΕΕ 1.2.2: Διαμορφώνει τους ηλεκτρονικούς τιμοκαταλόγους σύμφωνα με τις οδηγίες του αρμόδιου τμήματος</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>

	<p>ΕΕ 1.2.3: Καταχωρεί τους ηλεκτρονικούς τιμοκαταλόγους στο σύστημα</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>
	<p>ΕΕΛ 1.3: Παρακολουθεί και καταχωρεί ειδικές προσφορές των προϊόντων</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>

	<p>ΕΕ 1.3.1: Επικοινωνεί τακτικά με το αρμόδιο τμήμα και ενημερώνεται για ειδικές προσφορές προϊόντων στο πλαίσιο της πολιτικής της επιχείρησης</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>
	<p>ΕΕ 1.3.2: Επεξεργάζεται και διαμορφώνει την προβολή και παρουσίαση των προσφορών</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>

	<p>ΕΕ 1.3.3: Καταχωρεί τις προσφορές στο σύστημα</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>
--	---	---	---

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΕΕΛ 2.1: Ελέγχει την ορθή λειτουργία του συστήματος	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>

<p>ΕΕ 2.1.1: Παρακολουθεί τακτικά την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>
<p>ΕΕ 2.1.2: Ενημερώνει την τεχνική υπηρεσία για πιθανές δυσλειτουργίες του συστήματος</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>

<p>ΕΕ 2.1.3: Παρακολουθεί την πορεία του αιτήματός του προς την τεχνική υπηρεσία</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>
<p>ΕΕΛ 2.2: Επεξεργάζεται στοιχεία χρηστών</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>

	<p>ΕΕ 2.2.1: Λαμβάνει ηλεκτρονικά αιτήματα από πελάτες/συνεργάτες για την ενεργοποίηση τους ως χρήστες του συστήματος</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>
<p>ΚΕΛ 2 Ελέγχει την ορθή λειτουργία του συστήματος, επεξεργάζεται στοιχεία χρηστών και εξάγει στατιστικά στοιχεία παραγγελιών</p>	<p>ΕΕ 2.2.2: Επεξεργάζεται τα ηλεκτρονικά αιτήματα και ενεργοποιεί τους χρήστες</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>

	<p>ΕΕ 2.2.3: Κατατάσσει και ομαδοποιεί του χρήστες σε ειδικές κατηγορίες για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών και την εξαγωγή ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων των ηλεκτρονικών πωλήσεων</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>
	<p>ΕΕΛ 2.3: Εξάγει στατιστικά στοιχεία παραγγελιών</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>

	<p>ΕΕ 2.3.1: Συλλέγει ποιοτικά και ποσοτικά στοιχεία των ηλεκτρονικών παραγγελιών (πλήθος και αξία παραγγελιών, πλήθος πελατών, χρόνοι απόκρισης κπλ)</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>
	<p>ΕΕ 2.3.2: Επεξεργάζεται τα στοιχεία και συντάσσει μία έκθεση συμπερασμάτων</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>

	<p>ΕΕ 2.3.3: Προωθεί τα στοιχεία στη διοίκηση για περαιτέρω αξιοποίηση</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>
--	---	---	---

ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (ΕΕΛ) ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ (ΕΕ)	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
ΕΕΛ 3.1: Παραλαμβάνει και διαβιβάζει στο τμήμα παραγγελιών την ηλεκτρονική παραγγελία	Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων Υπολογιστική δεξιότητα Οργανωτικότητα Διαχείριση χρόνου Επικοινωνία Ομαδική εργασία Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών Παρακολούθηση και έλεγχος Επαγγελματισμός	Τακτοποίηση Πληροφοριών Ευελιξία κατηγοριοποίησης Συμπερασματική σκέψη Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση Λεκτική σαφήνεια Επαγωγικός συλλογισμός Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης Καλή μνήμη

<p>ΕΕ 3.1.1: Δέχεται την ηλεκτρονική παραγγελία και αρχειοθετεί τα αιτήματα των πελατών/συνεργατών</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>
<p>ΕΕ 3.1.2: Ελέγχει την πληρότητα/ορθότητα των στοιχείων της παραγγελίας</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>

<p>ΕΕ 3.1.3: Υλοποιεί την ηλεκτρονική παραγγελία ενημερώνοντας το τμήμα παραγγελιών της επιχείρησης</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>
<p>ΕΕΛ 3.2: Παρακολουθεί την εξέλιξη της παραγγελίας και ενημερώνει το σύστημα</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>

	<p>ΕΕ 3.2.1: Επιβεβαιώνει τα στοιχεία της παραγγελίας με το αρμόδιο τμήμα της επιχείρησης (ERP)</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>
<p>ΚΕΛ 3 Εκτελεί την ηλεκτρονική παραγγελία</p>	<p>ΕΕ 3.2.2: Επικοινωνεί με το αρμόδιο τμήμα της επιχείρησης και ενημερώνεται για την πορεία υλοποίησης της παραγγελίας</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>

	<p>ΕΕ 3.2.3: Ενημερώνει το σύστημα σχετικά με την εξέλιξη της παραγγελίας για την πληροφόρηση του πελάτη</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>
	<p>ΕΕΛ 3.3: Επικοινωνεί με τους πελάτες ή συνεργάτες για την αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>

	<p>ΕΕ 3.3.1: Λαμβάνει μηνύματα είτε ηλεκτρονικά είτε τηλεφωνικά από πελάτες/συνεργάτες σχετικά με πιθανά προβλήματα παραγγελιών</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>
	<p>ΕΕ 3.3.2: Αρχειοθετεί και προωθεί τα μηνύματα των πελατών/συνεργατών προς τα εκάστοτε αρμόδια τμήματα</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>

	<p>ΕΕ 3.3.3: Παρακολουθεί την εξέλιξη επίλυσης των προβλημάτων και ενημερώνει σχετικά τους πελάτες/συνεργάτες</p>	<p>Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων</p> <p>Υπολογιστική δεξιότητα</p> <p>Οργανωτικότητα</p> <p>Διαχείριση χρόνου</p> <p>Επικοινωνία</p> <p>Ομαδική εργασία</p> <p>Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών</p> <p>Παρακολούθηση και έλεγχος</p> <p>Επαγγελματισμός</p>	<p>Τακτοποίηση Πληροφοριών</p> <p>Ευελιξία κατηγοριοποίησης</p> <p>Συμπερασματική σκέψη</p> <p>Αποτελεσματική προφορική και γραπτή έκφραση</p> <p>Λεκτική σαφήνεια</p> <p>Επαγωγικός συλλογισμός</p> <p>Ταχύτητα και Ακρίβεια Αντίληψης</p> <p>Καλή μνήμη</p>
--	--	---	---

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ»

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται εναλλακτικές διαδρομές μάθησης κατά επάγγελμα και ειδικότητα.

Οι παρακάτω διαδρομές δείχνουν (με βάση τη σειρά που αναφέρονται) τις εναλλακτικές επιλογές ως προς τα βήματα που μπορεί να ακολουθήσει κάποιος για να αποκτήσει τα απαιτούμενα προσόντα άσκησης του επαγγέλματος ή και της ειδικότητας.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ/ ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ/ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ	ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ	
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ Α		
ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ	1 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος Γενικού Λυκείου –Αρχική επαγγελματική κατάρτιση για την απόκτηση των γνώσεων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος.
	2 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος Γενικού Λυκείου – τουλάχιστον 2 χρόνια εμπειρία σε σχετικό αντικείμενο – Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση για τις γνώσεις που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος.
	3 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος ΕΠΑΛ ή ισότιμου τίτλου σχετικής ειδικότητας – Αρχική επαγγελματική κατάρτιση για το σύνολο των γνώσεων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος.
	4 ^η Διαδρομή	Απόφοιτος ΕΠΑΛ ή ισότιμου τίτλου σχετικής ειδικότητας - τουλάχιστον 2 χρόνια εμπειρία σε σχετικό αντικείμενο - Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση για τις γνώσεις που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος.

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε: «ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ»

Στους πίνακες που ακολουθούν καταγράφονται οι ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των γνώσεων και των δεξιοτήτων σε επίπεδο επιμέρους επαγγελματικών λειτουργιών. Ειδικότερα, οι ικανότητες μπορούν να εκτιμηθούν αποκλειστικά με την εφαρμογή σταθμισμένων και αξιόπιστων εργαλείων. Διεθνώς για το σκοπό αυτό έχουν αναπτυχθεί διάφορα ψυχομετρικά εργαλεία (τεστ ικανοτήτων). Ενδεικτικά τεστ ικανοτήτων είναι τα εξής: Differential Aptitude Test (DAT) και του General Aptitude Test Battery (GATB), Comprehensive Ability Battery (CAB), SRA Mechanical Aptitude, Minnesota Paper Form Board.

Ε.1 ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΆΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1	Αρχές αναζήτησης πληροφοριών στο διαδίκτυο.							X	
		Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.	X							
		Διαδικασίες αρχειοθέτησης.						X		
		Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.						X		
		Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).	X					X		
	Γνώσεις διαμόρφωσης τιμοκαταλόγων.		X				X	X		
	ΕΕΛ 1.2	Διαδικασίες αρχειοθέτησης.						X		
	Διαδικασίες διαμόρφωσης τιμοκαταλόγων.	X								

		Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.						X		
		Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).						X		
		Γνώσεις διαμόρφωσης τιμοκαταλόγων.		X			X	X		
	ΕΕΛ 1.3	Διαδικασίες αρχειοθέτησης.						X		
		Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.	X							
		Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.						X		
		Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).	X					X		
	ΕΕΛ 2.1	Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.	X							
		Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.	X							
		Αρχές αναζήτησης πληροφοριών στο διαδίκτυο.	X					X		
ΚΕΛ 2		Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.						X		
		Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).	X					X		
		Γνώσεις καταγραφής τεχνικών θεμάτων και ελέγχου ορθής αποκατάστασης αυτών.			X			X		
	ΕΕΛ 2.2	Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.	X							
		Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.	X							
		Αρχές αναζήτησης πληροφοριών στο διαδίκτυο.						X		
		Διαδικασίες αρχειοθέτησης παραγγελιών.	X					X		

	Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.							X		
	Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).	X						X		
ΕΕΛ 2.3	Αρχές επεξεργασίας στοιχείων παραγγελιών.	X						X		
	Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.							X		
	Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).	X						X		
ΕΕΛ 3.1	Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.	X								
	Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.	X								
	Διαδικασίες αρχειοθέτησης παραγγελιών.	X						X		
	Τυπικές διαδικασίες προώθησης παραγγελιών στα αρμόδια τμήματα της επιχείρησης.	X						X		
	Αρχές επικοινωνίας	X								
	Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.							X		
	Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).	X						X		
	Γνώσεις επικοινωνίας με τον πελάτη σε προφορικό και γραπτό λόγο.	X			X			X		
ΕΕΛ 3.2	Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.	X								
	Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.	X								
	Διαδικασίες αρχειοθέτησης παραγγελιών.	X						X		
	Τυπικές διαδικασίες προώθησης παραγγελιών στα αρμόδια τμήματα της επιχείρησης.	X						X		
	Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.							X		
	Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).	X						X		

		Γνώσεις επικοινωνίας με τον πελάτη σε προφορικό και γραπτό λόγο.	X		X			X		
ΕΕΛ 3.3		Βασικές αρχές επικοινωνίας.	X							
		Βασικές αρχές εξυπηρέτησης πελατών.	X					X		
		Γνώση αγγλικής εμπορικής ορολογίας.	X							
		Διαδικασίες αρχειοθέτησης και διαχείρισης αιτημάτων.	X					X		
		Τυπικές διαδικασίες προώθησης αιτημάτων στα αρμόδια τμήματα της επιχείρησης.	X					X		
		Καλή γνώση χειρισμού προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων και πλοήγησης στο internet.						X		
		Γνώσεις οργάνωσης και διαχείρισης συστήματος ηλεκτρονικού καταστήματος (ηλεκτρονική πλατφόρμα).	X					X		
		Γνώσεις επικοινωνίας με τον πελάτη σε προφορικό και γραπτό λόγο.	X		X			X		
	Γνώση των βασικών αρχών προστασίας δεδομένων και της σχετικής νομοθεσίας.	X		X						

Ε.2 ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΒΑΣΙΚΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ: ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ										
ΚΕΛ	ΕΕΛ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ	ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ							
			ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΟΦΟΡΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ	ΤΕΣΤ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ	ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΣΥΝΝΕΤΕΥΞΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ	ΆΛΛΟ ΔΙΕΥΚΡΙΝΙΣΤΕ
ΚΕΛ 1	ΕΕΛ 1.1	Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων							X	
		Υπολογιστική δεξιότητα		X					X	
		Οργανωτικότητα					X			
		Διαχείριση χρόνου					X			
		Επικοινωνία					X			
		Ομαδική εργασία						X		
		Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών	X							
		Παρακολούθηση και έλεγχος						X		
	ΕΕΛ 1.2	Επαγγελματισμός					X		X	
		Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων							X	
		Υπολογιστική δεξιότητα		X						
		Οργανωτικότητα					X			
		Διαχείριση χρόνου					X			
		Επικοινωνία					X			
		Ομαδική εργασία						X		
		Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών	X							
	ΕΕΛ 1.3	Παρακολούθηση και έλεγχος							X	
		Επαγγελματισμός					X		X	
		Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων							X	
		Υπολογιστική δεξιότητα		X						
		Οργανωτικότητα					X			
		Διαχείριση χρόνου					X			
		Επικοινωνία					X			
		Ομαδική εργασία						X		
ΕΕΛ 1.3	Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών	X								
	Παρακολούθηση και έλεγχος							X		
	Επαγγελματισμός					X		X		
	Επαγγελματισμός					X		X		



ΚΕΛ 2	ΕΕΛ 2.1	Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων						X			
		Υπολογιστική δεξιότητα		X							
		Οργανωτικότητα						X			
		Διαχείριση χρόνου						X			
		Επικοινωνία						X			
		Ομαδική εργασία							X		
		Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών	X								
		Παρακολούθηση και έλεγχος							X		
	ΕΕΛ 2.2	ΕΕΛ 2.2	Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων						X		
			Υπολογιστική δεξιότητα		X						
			Οργανωτικότητα						X		
			Διαχείριση χρόνου						X		
			Επικοινωνία						X		
			Ομαδική εργασία							X	
			Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών	X							
			Παρακολούθηση και έλεγχος							X	
	ΕΕΛ 2.3	ΕΕΛ 2.3	Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων						X		
			Υπολογιστική δεξιότητα		X						
			Οργανωτικότητα						X		
			Διαχείριση χρόνου						X		
			Επικοινωνία						X		
			Ομαδική εργασία							X	
			Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών	X							
			Παρακολούθηση και έλεγχος							X	
ΚΕΛ 3	ΕΕΛ 3.1	Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων						X			
		Υπολογιστική δεξιότητα		X							
		Οργανωτικότητα						X			
		Διαχείριση χρόνου						X			
		Επικοινωνία						X			
		Ομαδική εργασία							X		
		Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών	X								
		Επαγγελματισμός						X	X		

		Παρακολούθηση και έλεγχος						X		
		Επαγγελματισμός					X	X		
ΕΕΛ 3.2		Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων						X		
		Υπολογιστική δεξιότητα		X						
		Οργανωτικότητα					X			
		Διαχείριση χρόνου					X			
		Επικοινωνία					X			
		Ομαδική εργασία						X		
		Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών	X							
		Παρακολούθηση και έλεγχος						X		
		Επαγγελματισμός					X	X		
ΕΕΛ 3.3		Άνετη χρήση προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων						X		
		Υπολογιστική δεξιότητα		X						
		Οργανωτικότητα					X			
		Διαχείριση χρόνου					X			
		Επικοινωνία					X			
		Ομαδική εργασία						X		
		Εφαρμογή οδηγιών και προδιαγραφών	X							
		Παρακολούθηση και έλεγχος						X		
		Επαγγελματισμός					X	X		

Strategic International SA, Μύθοι & Πραγματικότητα για το e-Commerce στην Ελλάδα, White Paper June, 2001.

Ναυτεμπορική, «Παραμένει μικρή η εγχώρια διείσδυση του Διαδικτύου», 9 Δεκεμβρίου 2009.

Αλέξανδρος Σπυράτος, *Ηλεκτρονικό Εμπόριο – Ασφάλεια Δικτύων*, ΚΕΤΑ Ιονίων Νησιών.

Άννα Κουτουλάκη, «Ηλεκτρονικό Εμπόριο», *Καταναλωτικά Βήματα*, τεύχος Ιανουαρίου 2004.

Νίκου Γεωργόπουλου, Γιάννη Α. Πολλάλη & Χρήστου Αγιακλόγλου, «Το διαδίκτυο ως μέσο ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ελλάδα», *Σπουδαί*, Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Τόμος 50, τχ. 3 – 4.

Γ.Σ.Ε.Ε. – Σ.Ε.Β. – Γ.Σ.Ε.Β.Ε.Ε. – Ε.Σ.Ε.Ε. (2008), «Οδηγός Ανάπτυξης Επαγγελματικών Περιγραμμάτων». Αθήνα.

Κατσανέβας Θ, Οι τάσεις στην αγορά εργασίας, Επιθεώρηση Εργασιακών Σχέσεων τ. 49 Ιανουάριος 2008

Ken C. Polhman, Principles of Digital Audio εκδ. Mc Graw-Hill Education Europe 2000

ΟΔΗΓΙΑ 2005/36/ΕΚ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ Της 7ης Σεπτεμβρίου 2005 σχετικά με την αναγνώριση των επαγγελματικών προσόντων

Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων, (ΦΕΚ 556/8-5-2006)

Σύστημα Πιστοποίησης Προγραμμάτων, Γνώσεων, Δεξιοτήτων και Ικανοτήτων, (ΦΕΚ 1914/30-12-2005)