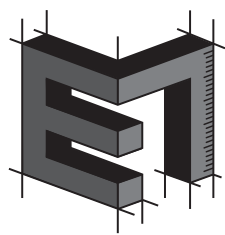


# ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ

## Υπάλληλος Διαχείρισης Συστήματος Ηλεκτρονικού Εμπορίου





# ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ



# Υπάλληλος Διαχείρισης Συστήματος Ηλεκτρονικού Εμπορίου

Εκδόσεις				
Περιγραφή	Έτος	Φορέας συντονισμού ομάδας εκπόνησης	Συνεργαζόμενος/οι φορέας/εις	Ομάδα εκπόνησης ΕΠ
Πρώτη έκδοση	2009	ΚΑΕΛΕ	ΚΕΚ ΙΝΕ ΓΣΕΕ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ιωάννα Ιωαννίδου</li><li>• Μαρία Περγιουδάκη</li><li>• Αικατερίνη Παύλου</li><li>• Γιάννης Παππάς</li></ul>
Πρώτη αναθεωρημένη έκδοση	2023	ΚΑΕΛΕ	ΙΝΕ ΓΣΕΕ	<ul style="list-style-type: none"><li>• Φώτιος Λαζαρίνης</li><li>• Ελευθέρια Αθανασίου</li><li>• Ιωάννης Μπουλερός</li><li>• Βασίλειος Γουγάς</li></ul>

**Το παρόν Επαγγελματικό Περίγραμμα πιστοποιήθηκε με την υπ' αριθ. πρωτ.: 35430/02.10.2024 Απόφαση της 595<sup>ης</sup>/29.09.2024 Συνεδρίασης του Δ.Σ. του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.**

Συγγραφέας  
Φώτης Λαζαρίνης

Εμπειρογνώμονας επαγγέλματος  
Ελευθέρια Αθανασίου

Εμπειρογνώμονας εκπρόσωπος συνεργαζόμενης αντιπροσωπευτικής οργάνωσης εργοδοτών (ΓΣΕΕ)  
Ιωάννης Μπουλερός

Εμπειρογνώμονας εκπρόσωπος συνεργαζόμενης αντιπροσωπευτικής οργάνωσης εργαζομένων (ΕΣΕΕ)  
Βασίλειος Γουγάς

Σύμβουλος επαγγελματικού περιγράμματος  
Ηλίας Καπαρελιώτης

Το περιεχόμενο της παρούσας μελέτης διαμορφώθηκε από ομάδα εκπόνησης υπό την εποπτεία του **ΚΑΕΛΕ** με βάση μεθοδολογικές προδιαγραφές και ειδικά πρότυπα που αναπτύχθηκαν από τα Ινστιτούτα ΙΝΕ ΓΣΕΕ και ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ και εγκρίθηκαν από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., στο πλαίσιο της Πράξης «Ανάπτυξη, Επικαιροποίηση και Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων και Πλαισίων Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών Προγραμμάτων» με κωδικό **ΟΠΣ (MIS) 5075008** στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση».

Η Πράξη υλοποιήθηκε με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο – Ε.Κ.Τ.).

Οι συμπράττοντες φορείς που σχεδίασαν και υλοποίησαν την Πράξη είναι:

(α) Τα επιστημονικά Ινστιτούτα των κοινωνικών εταίρων ΓΣΕΕ, ΣΕΒ, ΓΣΕΒΕΕ, ΕΣΕΕ, ΣΕΤΕ:

- Ινστιτούτο Εργασίας Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδος (ΙΝΕ ΓΣΕΕ),
- Ανώνυμη Εταιρεία Αναπτυξιακών Δράσεων Στέγη της Ελληνικής Βιομηχανίας,
- Ινστιτούτο Μικρών Επιχειρήσεων Γενικής Συνομοσπονδίας Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας (ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ)
- Κέντρο Ανάπτυξης Ελληνικού Εμπορίου και Επιχειρηματικότητας της Ελληνικής Συνομοσπονδίας Εμπορίου και Επιχειρηματικότητας (ΚΑΕΛΕ ΕΣΕΕ),
- Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ) και

(β) ο Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων & Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.).

Συντονιστής φορέας της σύμπραξης ήταν το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.

Ομάδα διοίκησης και διαχείρισης του έργου αποτέλεσαν οι:

- Παρασκευάς Λιντζέρης (Υπεύθυνος Πράξης), Γεωργία Μιχαλοπούλου, Κωνσταντίνα Λουλούδη (ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ - συντονιστής σύμπραξης),
- Δήμητρα Δέδε, Μαρίνα Κατσιμάνη (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.),
- Χρήστος Γούλας, Ρένα Βαρβιτσιώτη, Ιάκωβος Καρατράσογλου, Παναγιώτης Νάτσης (ΙΝΕ ΓΣΕΕ),
- Τέσσα Μίχου, Χριστίνα Παππά, Ελευθερία Ρώμα (ΣΤΕΓΗ της ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ),
- Δημήτρης Πρίφτης, Χρήστος Συρομάχος, Μαρία Περγιουδάκη, Δέσποινα Ρέππα, Πηνελόπη Γιαννακοπούλου (ΚΑΕΛΕ ΕΣΕΕ),
- Μιχάλης Κυριακίδης, Γιώργος Δαλκίδης, Αναστασία Αντωνοπούλου (ΙΝΣΕΤΕ).

## Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	6
ABSTRACT.....	7
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	8
ΣΥΝΟΨΗ.....	10
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «Τίτλος και ορισμός του επαγγέλματος».....	14
A.1 Προτεινόμενος γενικός τίτλος του επαγγέλματος.....	14
A.2 Ορισμός του επαγγέλματος.....	14
A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων και Κλάδων Οικονομίας.....	14
A.4 Ιστορική εξέλιξη του επαγγέλματος.....	15
A.5 Οικονομία και επιχειρηματικό περιβάλλον.....	15
A.6 Εργασία, ανθρώπινο δυναμικό και συνθήκες απασχόλησης.....	17
A.7 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα, έντυπα ή άλλα μέσα ή πηγές πληροφόρηση.....	17
A.8 Θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του επαγγέλματος.....	18
A.9 Τεχνολογίες / τεχνολογικές αλλαγές που επηρεάζουν το επάγγελμα.....	18
A.10 Εξελίξεις αναφορικά με την κλιματική αλλαγή και την περιβαλλοντική προστασία που επηρεάζουν το επάγγελμα.....	19
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «Ανάλυση του επαγγέλματος ή/και ειδικότητας – Προδιαγραφές».....	21
ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «Απαιτούμενες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες».....	21
ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «Υφιστάμενες και προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων».....	37
ΕΝΟΤΗΤΑ Ε «Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων και δεξιοτήτων».....	39
Περαιτέρω πληροφορίες επαγγέλματος.....	41
Κατάλογος συντομογραφιών.....	42
Βιβλιογραφία.....	43
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης/κατάρτισης.....	45

Η παρούσα μελέτη αφορά στο επαγγελματικό περίγραμμα του/της «Υπάλληλος Διαχείρισης Συστήματος Ηλεκτρονικού Εμπορίου». Οι επαγγελματίες του κλάδου είναι υπεύθυνοι για την υποστήριξη της ομαλής λειτουργίας μιας πλατφόρμας ή ιστότοπου ηλεκτρονικού εμπορίου. Διαδραματίζουν ζωτικό ρόλο στη διατήρηση και τη βελτιστοποίηση της λειτουργικότητας του συστήματος, διασφαλίζοντας ότι οι πελάτες έχουν μια απρόσκοπτη εμπειρία κατά την πλοήγηση στο ηλεκτρονικό κατάστημα. Τα καθήκοντά τους περιλαμβάνουν τη διαχείριση λιστών προϊόντων, την ενημέρωση του αποθέματος και τον συντονισμό με διάφορες ομάδες για την επίλυση τυχόν τεχνικών ζητημάτων που μπορεί να προκύψουν.

Οι «Υπάλληλοι Διαχείρισης Συστήματος Ηλεκτρονικού Εμπορίου» πρέπει να διαθέτουν τεχνικό υπόβαθρο. Η επάρκεια σε πλατφόρμες ηλεκτρονικού εμπορίου και συστήματα διαχείρισης περιεχομένου είναι απαραίτητη, καθώς θα είναι υπεύθυνοι για τη διαμόρφωση και την προσαρμογή αυτών των συστημάτων ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της επιχείρησης ή του οργανισμού που διαθέτει το ηλεκτρονικό κατάστημα. Επιπλέον, θα πρέπει να είναι εξοικειωμένοι με τεχνολογίες ιστού και εργαλεία διαχείρισης και ανάρτησης διαφημίσεων σε ιστοτόπους και κοινωνικά μέσα. Τεχνικές και εργαλεία ψηφιακού μάρκετινγκ συμπληρώνουν τη λίστα των επαγγελματικών γνώσεων που απαιτούνται για την επιτυχή εκτέλεση του επαγγέλματος.

Οι δεξιότητες αποτελεσματικής επικοινωνίας και συνεργασίας είναι επίσης απαραίτητες καθώς συνεργάζονται στενά με ομάδες μάρκετινγκ για να εξασφαλίσουν ακριβείς περιγραφές προϊόντων, τιμές και προωθήσεις. Συνεργάζονται με τμήματα πληροφορικής για την αντιμετώπιση προβλημάτων που σχετίζονται με το σύστημα και την εφαρμογή βελτιώσεων. Οι ισχυρές ικανότητες επίλυσης προβλημάτων τους επιτρέπουν να εντοπίζουν και είτε να επιλύουν είτε να προωθούν στο κατάλληλο τμήμα τις τεχνικές δυσλειτουργίες.

Συμπερασματικά, το επαγγελματικό προφίλ ενός «Υπάλληλος Διαχείρισης Συστήματος Ηλεκτρονικού Εμπορίου» απαιτεί έναν συνδυασμό τεχνικής εξειδίκευσης, δεξιοτήτων επικοινωνίας και ικανοτήτων επίλυσης προβλημάτων. Με τη συνεχή ανάπτυξη του κλάδου του ηλεκτρονικού εμπορίου, ο συγκεκριμένος επαγγελματικός ρόλος γίνεται όλο και πιο σημαντικός για τη διασφάλιση αποτελεσματικών εμπορικών αγορών στους πελάτες.

Στο πλαίσιο αυτό, το παρόν επαγγελματικό περίγραμμα οριοθετεί τις γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που απαιτούνται για την άσκηση ενός νέου επαγγέλματος με προοπτικές και αναλύει τις κεντρικές επαγγελματικές του λειτουργίες, ώστε να είναι σαφώς προσδιορισμένες οι επιμέρους του και οι παρεχόμενες υπηρεσίες, καθώς και οι διαδρομές απόκτησης των απαιτούμενων γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων.

## ABSTRACT

The present study concerns the occupational profile of the "E-commerce systems assistant". Industry professionals are responsible for supporting the smooth running of an ecommerce platform or website. They play a vital role in maintaining and optimizing system functionality by ensuring customers have a seamless experience while navigating the online store. Their duties include managing product listings, updating inventory, and coordinating with various teams to resolve any technical issues that may arise.

"E-commerce systems assistants" must have a technical background. Proficiency in e-commerce platforms and content management systems is essential, as they will be responsible for configuring and adapting these systems to meet the needs of the business or organization that owns the online store. In addition, they should be familiar with web technologies and tools for managing and posting ads on websites and social media. Digital marketing techniques and tools complete the list of professional knowledge required to successfully perform the profession.

Effective communication and collaboration skills are also essential as they work closely with marketing teams to ensure accurate product descriptions, prices and promotions. They further collaborate with IT departments to troubleshoot system-related issues and implement improvements. Strong problem-solving skills allow them to identify and either resolve or forward technical issues to the appropriate department.

In conclusion, the professional profile of an "E-commerce systems assistant" requires a combination of technical expertise, communication skills, and problem-solving abilities. With the continuous growth of the e-commerce industry, this professional role is becoming increasingly important to ensure effective shopping experiences for customers.

In this context, this professional outline delineates the knowledge, skills and abilities required for the practice of a new profession with perspectives and analyzes its central professional functions, so that its individual and provided services, as well as the routes, are clearly defined acquiring the required knowledge, skills and abilities.

Η παρούσα μελέτη περιλαμβάνει το επαγγελματικό περίγραμμα και το πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης για το επάγγελμα του/της «Υπάλληλος Διαχείρισης Συστήματος Ηλεκτρονικού Εμπορίου».

Το επαγγελματικό περίγραμμα συνιστά μια κωδικοποιημένη αποτύπωση του περιεχομένου του επαγγέλματος, καθώς και των απαιτούμενων για την άσκησή του προσόντων, όπως ορίζονται στην υπ' αριθμ. 110988 ΚΥΑ (ΦΕΚ 566/8.5.06) με περιεχόμενο «Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων». Αντίστοιχα, το πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης αξιοποιεί στο ακέραιο την «πρώτη ύλη» του επαγγελματικού περιγράμματος και διατυπώνει τις ελάχιστες βασικές προδιαγραφές που προηγούνται του κάθε εκπαιδευτικού σχεδιασμού, ανεξάρτητα από τα ιδιαίτερα θεσμικά του χαρακτηριστικά.

Η δομή, το περιεχόμενο και ο τρόπος παρουσίασης της μελέτης, δίνει τη δυνατότητα αξιοποίησής της από πολλαπλές ομάδες απεύθυνσης, εξυπηρετώντας διαφορετικούς κάθε φορά σκοπούς.

Ειδικότερα, μπορεί να αξιοποιηθεί από:

- εργαζόμενους ή ανέργους, ως εργαλείο πληροφόρησης για το επάγγελμα ή περιγραφής και τεκμηρίωσης των γνώσεων/δεξιοτήτων/ικανοτήτων τους,
- υπηρεσίες απασχόλησης και συμβουλευτικής σταδιοδρομίας, κατά τη παροχή των υπηρεσιών τους
- φορείς εκπαίδευσης/κατάρτισης, για να προσαρμόσουν τα προγράμματά τους,
- επιχειρήσεις, για να περιγράψουν με μεγαλύτερη ακρίβεια τις δεξιότητες και τα προσόντα των εργαζομένων στις σχετικές θέσεις εργασίας.

Η μελέτη ακολουθεί ένα δομημένο πρότυπο με συγκεκριμένες μεθοδολογικές προδιαγραφές που ορίζονται στις *Προδιαγραφές Εκσυγχρονισμένης Μεθοδολογίας, Προτύπων και Εργαλείων Εκπόνησης Επαγγελματικών Περιγραμμάτων και Πλαισίων Προδιαγραφών Προγραμμάτων<sup>2</sup>*, οι οποίες εγκρίθηκαν με την υπ' αριθμ. ΓΔ/12832/15-04-21 Απόφαση της υπ' αριθμ. 443ης/14-04-21 Συνεδρίασης του Δ.Σ. του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

Συγκεκριμένα, η μελέτη εμπεριέχει: i) την εισαγωγή, ii) τη σύνοψη του επαγγελματικού περιγράμματος, iii) την ανάλυση του επαγγελματικού περιγράμματος, iv) τη βιβλιογραφία και v) το Πλαίσιο Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών Προγραμμάτων.

i) Η **εισαγωγή** προσδιορίζει αδρά-το περιεχόμενο της μελέτης και τον τρόπο αξιοποίησής της.

ii) Η **σύνοψη** του επαγγελματικού περιγράμματος, παρουσιάζει περιληπτικά τις βασικές πληροφορίες της ανάλυσης του επαγγέλματος.

iii) Η **ανάλυση του επαγγελματικού περιγράμματος** περιλαμβάνει τις παρακάτω ενότητες:

<sup>1</sup> Όπου στο κείμενο του επαγγελματικού περιγράμματος αναφέρεται ο όρος «Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης» ή το αρκτικόλεξο «Ι.Ε.Κ.», νοούνται οι Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης ή το αρκτικόλεξο «Σ.Α.Ε.Κ.», αντίστοιχα. Σχετ. παρ.2, άρθρο 3 του ν. 5082/2024 (Α'9)

<sup>2</sup>Καραλής, Θ., Μαρκίδης, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ., Νάσης, Π., Καρατράσογλου, Ι., Παπαευσταθίου, Κ., Γούλας, Χ., & Λιντζέρης, Π. (2021) *Μεθοδολογικές προσεγγίσεις ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και πλαισίων εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων*, Αθήνα: ΙΝΕ ΓΣΕΕ.



- Ενότητα Α: Τίτλος και ορισμός του επαγγέλματος / ειδικότητας.
- Ενότητα Β: Ανάλυση του επαγγέλματος / ειδικότητας – «προδιαγραφές».
- Ενότητα Γ: Απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες για την άσκηση του επαγγέλματος / ειδικότητας.
- Ενότητα Δ: Προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων.
- Ενότητα Ε: Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων.

Στην Ενότητα Α καταγράφονται οι γενικότερες συνθήκες άσκησης του επαγγέλματος, οι τεχνολογικές και άλλες αλλαγές που το επηρεάζουν, οι προοπτικές του επαγγέλματος στην αγορά εργασίας και των κλάδων δραστηριότητας στους οποίους ασκείται, καθώς και οι ρυθμίσεις που ισχύουν σχετικά με την άσκησή του.

Στην Ενότητα Β αποτυπώνεται το περιεχόμενο του επαγγέλματος. Αναλύεται σε Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες (ΚΕΛ<sub>1</sub> έως ΚΕΛ<sub>n</sub>), κάθε ΚΕΛ αναλύεται σε Επιμέρους Επαγγελματικές Λειτουργίες (ΕΕΛ) και κάθε ΕΕΛ σε Επαγγελματικές Εργασίες (ΕΕ). Για κάθε ΕΕΛ προσδιορίζονται τα Κριτήρια Επαγγελματικής Ανταπόκρισης (ΚΕΑ) και το Εύρος Εφαρμογής (ΕυΕ) της.

Στην Ενότητα Γ αναλύονται οι απαιτούμενες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που είναι απαραίτητες για την αποτελεσματική εκτέλεση κάθε ΕΕΛ.

Στην Ενότητα Δ καταγράφονται οι διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων.

Στην Ενότητα Ε οι ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων και δεξιοτήτων.

iv) Στη βιβλιογραφία παρατίθενται βιβλία, άρθρα κ.λπ. πάνω στα οποία στηρίζεται η συγγραφή των ενότητων του επαγγελματικού περιγράμματος ενώ, παράλληλα, συνιστούν προτάσεις για περαιτέρω μελέτη και εμπάθунση στο αντικείμενο ή στο επάγγελμα.

Για την ανάπτυξη της παρούσας μελέτης συστάθηκε ομάδα εργασίας στην οποία συμμετείχαν οι κ.κ. Φώτης Λαζαρίνης (συγγραφέας), ο κος Ιωάννης Μπουλερός (εμπειρογνώμονας-εκπρόσωπος αντιπροσωπευτικής οργάνωσης εργαζομένων, εν προκειμένω της ΓΣΕΕ), ο κος Βασίλειος Γούγας (εμπειρογνώμονας-εκπρόσωπος εργοδοτικής οργάνωσης, εν προκειμένω της ΕΣΕΕ), η κα Ελευθέρια Αθανασίου (εμπειρογνώμονας επαγγέλματος) και ο κος Ηλίας Καπαρελιώτης (σύμβουλος επαγγελματικού περιγράμματος).

Η τελική σύνθεση του Επαγγελματικού Περιγράμματος πραγματοποιήθηκε από τον συγγραφέα, με την υποστήριξη των επιστημονικών στελεχών του ΚΑΕΛΕ ΕΣΕΕ, κ.κ. Χρήστου Συρομάχου και Μαρίας Περγιουδάκη, υπό την επιστημονική εποπτεία του Διευθυντή του ΚΑΕΛΕ ΕΣΕΕ κου Δημήτρη Πρίφτη.

## Υπάλληλος Διαχείρισης Συστήματος Ηλεκτρονικού Εμπορίου

### ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

Ο/η «Υπάλληλος Διαχείρισης Συστήματος Ηλεκτρονικού Εμπορίου» ασχολείται με την καταχώρηση και επεξεργασία ηλεκτρονικών καταλόγων προϊόντων, την επεξεργασία των στοιχείων και των αιτημάτων των χρηστών, την διεκπεραίωση παραγγελιών και τον έλεγχο ολοκλήρωσης παραγγελιών. Επικοινωνεί με τους πελάτες και παραλαμβάνει ηλεκτρονικά ή τηλεφωνικά τα αιτήματά τους, τα οποία διεκπεραιώνει σε συνεργασία με τα αρμόδια τμήματα. Επιπρόσθετα, υποστηρίζει τις προωθητικές ενέργειες της επιχείρησης είτε μέσω επικοινωνίας με πελάτες, είτε μέσω αναρτήσεων στις ηλεκτρονικές σελίδες και τα κοινωνικά δίκτυα της επιχείρησης. Τέλος, παράγει, μέσω του συστήματος, αναφορές και στατιστικά στοιχεία τα οποία προωθεί στα αρμόδια τμήματα και τον/την προϊστάμενο/η του τμήματος που ανήκει.

### ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΝΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

- Επιχειρήσεις, Οργανισμοί, Υπουργεία και λοιποί φορείς και οργανώσεις που πωλούν και προωθούν προϊόντα και υπηρεσίες μέσω διαδικτύου
- Επιχειρήσεις, Ινστιτούτα, Φορείς κλπ. που παρέχουν διαδικτυακό περιεχόμενο και υπηρεσίες υποστήριξης χρηστών
- Επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικά συστήματα παραγγελιών
- Δημόσιοι και ιδιωτικοί εκπαιδευτικοί φορείς που διαθέτουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τη διαχείριση των χρηστών τους και των μαθημάτων

### ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

Δεν απαιτείται άδεια ασκήσεως επαγγέλματος, ούτε υπάρχουν άλλες προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος.

### ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΑΠΟΚΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

#### ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

Το επάγγελμα δεν είναι θεσμοθετημένο, συνεπώς δεν υπάρχουν υφιστάμενες διαδρομές.

#### ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

Υπάλληλος Διαχείρισης Συστήματος Ηλεκτρονικού Εμπορίου	
1 <sup>η</sup> Διαδρομή	Απολυτήριο ΓΕΛ ή ΕΠΑΛ (οποιασδήποτε ειδικότητας) επιπέδου 4 του ΕΠΠ. Συναφής επαγγελματική εμπειρία τριών (3) μηνών. Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση στο σύνολο των γνώσεων που αντιστοιχούν στις Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3).
2 <sup>η</sup> Διαδρομή	Πτυχίο Επαγγελματικής Σχολής (ΕΠΑΣ) Μαθητείας ΔΥΠΑ επιπέδου 3 του ΕΠΠ, ειδικοτήτων Πληροφορικής ή Οικονομίας/Διοίκησης ή άλλοι ισότιμοι τίτλοι επιπέδου 3 του ΕΠΠ. Σχετική επαγγελματική εμπειρία ενός (1) έτους. Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση στο σύνολο των γνώσεων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3).

3 <sup>η</sup> Διαδρομή	Δίπλωμα Σχολής Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΑΕΚ) πρώην Ινστιτούτου Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ), επιπέδου 5 του ΕΠΠ, σε ειδικότητες Πληροφορικής ή Οικονομίας/Διοίκησης ή απόφοιτος/η Μεταλυκειακού έτους-Τάξη Μαθητείας. Σχετική επαγγελματική εμπειρία τριών (3) μηνών.
-------------------------	--

## ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ

- Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος, <https://oiye.gr/>
- Σύλλογος Ιδιωτικών Υπαλλήλων «Η Ένωση», <https://idiotikoi.gr/>
- UNI – Europa - <https://www.uni-europa.org/>
- Ελληνική Εταιρεία Επιστημόνων και Επαγγελματιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΕΠΥ), <http://www.epy.gr>
- Ένωση Πληροφορικών Ελλάδος (ΕΠΕ), <https://www.epe.org.gr>
- Ελληνικό Δίκτυο Επαγγελματιών Πληροφορικής (HEPIS), <https://www.hepis.gr>
- Πανελλήνιος Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Ηλεκτρονικών Εφαρμογών, Πληροφορικής και Νέων Τεχνολογιών, <https://psict.gr/>
- Council of European Professional Informatics Societies (CEPIS), <http://www.cepis.org>
- European e-Skills Association (EeSA), <http://eskillsassociation.eu>

## ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

- Συλλεγεί και καταχωρεί τις πληροφορίες των προϊόντων του ηλεκτρονικού καταστήματος
- Επικαιροποιεί τις πληροφορίες των προϊόντων στο ηλεκτρονικό κατάστημα
- Διαχειρίζεται ειδικές προσφορές και προωθητικές ενέργειες των προϊόντων του ηλεκτρονικού καταστήματος
- Εποπτεύει τη λειτουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος
- Υποστηρίζει τους χρήστες του ηλεκτρονικού καταστήματος
- Παραλαμβάνει και ελέγχει την παραγγελία
- Παρακολουθεί την εξέλιξη και διαχειρίζεται την παραγγελία

## ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

- Αγγλική ορολογία για μάρκετινγκ και για θέματα νέων τεχνολογιών
- Αρχές Διατήρησης Προσωπικών Δεδομένων
- Αρχές, κανόνες και μέθοδοι αρχειοθέτησης
- Βασικές αρχές logistics
- Βασικές αρχές επικοινωνίας
- Βασικές αρχές ηλεκτρονικού εμπορίου
- Βασικές αρχές μάρκετινγκ
- Βασικές αρχές τιμολόγησης και ηλεκτρονικής τιμολόγησης
- Βασικές γνώσεις λειτουργίας επιχειρήσεων
- Βασικές γνώσεις λειτουργίας υπολογιστικών συστημάτων και λογισμικού
- Διαχείριση αποθήκης
- Εξειδικευμένο λογισμικό διαχείρισης ηλεκτρονικού καταλόγου προϊόντων
- Εξειδικευμένο λογισμικό διαχείρισης λογαριασμών και μηνυμάτων στα κοινωνικά δίκτυα
- Εξειδικευμένο λογισμικό διαχείρισης παραγγελιών
- Εξειδικευμένο λογισμικό παρακολούθησης αιτημάτων πελατών
- Εξειδικευμένο λογισμικό παρακολούθησης της λειτουργίας ηλεκτρονικού καταστήματος
- Επικοινωνία με πλατφόρμες πώλησης προϊόντων
- Εργαλεία διαχείρισης και επεξεργασίας οπτικού υλικού
- Έρευνα Αγοράς
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Πλατφόρμες ηλεκτρονικών αγορών
- Συμπεριφορά καταναλωτή
- Χειρισμός διαδικτύου και διαδικτυακών εφαρμογών
- Χρήση κοινωνικών δικτύων

## ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Υπηρεσίες διαδικτύου (Παγκόσμιος Ιστός, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεδιασκέψεις κτλ)
- Διαχείριση αιτημάτων πελατών
- Διαχείριση κριτικών πελατών
- Διαχείριση οπτικού υλικού των προϊόντων στην πλατφόρμα του ηλεκτρονικού καταστήματος
- Έλεγχος αποθήκης
- Έλεγχος και ενημέρωση παραγγελιών
- Εξυπηρέτηση πελατών
- Εφαρμογή κανόνων και εργαλείων ασφαλείας υπολογιστικών συστημάτων
- Καταχώρηση αναρτήσεων σε ιστοσελίδες και κοινωνικά μέσα
- Καταχώρηση προσφορών στον ηλεκτρονικό κατάλογο του ηλεκτρονικού καταστήματος
- Καταχώρηση στοιχείων των προϊόντων στην πλατφόρμα του ηλεκτρονικού καταστήματος
- Παραγωγή στατιστικών και αναφορών σχετικά με τη λειτουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος
- Πραγματοποίηση αλλαγών και προσθηκών στα στοιχεία των προϊόντων του ηλεκτρονικού καταστήματος
- Σύνταξη περιγραφών των προϊόντων στην πλατφόρμα του ηλεκτρονικού καταστήματος
- Χρήση εξειδικευμένου λογισμικού διαχείρισης παραγγελιών
- Χρήση Η/Υ και υπολογιστικών συστημάτων
- Χρήση λογισμικού διαχείρισης ηλεκτρονικού καταλόγου
- Χρήση λογισμικού ηλεκτρονικού καταστήματος
- Χρήση λογισμικού ηλεκτρονικού καταστήματος και βοηθητικών προγραμμάτων διαχείρισης αναρτήσεων σε ιστοσελίδες και κοινωνικά μέσα
- Χρήση λογισμικού και βοηθητικών προγραμμάτων
- Χρήση λογισμικού παρακολούθησης της λειτουργίας ηλεκτρονικού καταστήματος
- Χρήση υπηρεσιών διασύνδεσης με πλατφόρμες ηλεκτρονικών αγορών
- Χρήση υπηρεσιών πλατφορμών ηλεκτρονικών αγορών

## ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Ο «Υπάλληλος Διαχείρισης Συστήματος Ηλεκτρονικού Εμπορίου» είναι ένα σύνθετο επάγγελμα όπου ο επαγγελματίας χρησιμοποιεί και παραμετροποιεί διαδικτυακά εργαλεία πληροφορικής για τη διαχείριση και την προώθηση προϊόντων και προσφορών. Υποστηρίζει τους χρήστες, προβαίνει σε προωθητικές ενέργειες μέσω κοινωνικών μέσων και άλλων πλατφορμών και ελέγχει την εξέλιξη των παραγγελιών. Εξαιτίας των διαφορετικών διαστάσεων του επαγγέλματος, απαιτείται συνεχή επιμόρφωση σε θέματα πληροφορικής και σχετικών εργαλείων, αλλά και σε τεχνικές προώθησης προϊόντων στο ψηφιακό περιβάλλον.

# ΕΝΟΤΗΤΑ Α

## ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ



### A.1 Προτεινόμενος γενικός τίτλος του επαγγέλματος

Υπάλληλος Διαχείρισης Συστήματος Ηλεκτρονικού Εμπορίου.

### A.2 Ορισμός του επαγγέλματος

Ο/η «Υπάλληλος Διαχείρισης Συστήματος Ηλεκτρονικού Εμπορίου» ασχολείται με την καταχώρηση και επεξεργασία ηλεκτρονικών καταλόγων προϊόντων, την επεξεργασία των στοιχείων και των αιτημάτων των χρηστών, την διεκπεραίωση παραγγελιών και τον έλεγχο ολοκλήρωσης παραγγελιών. Επικοινωνεί με τους πελάτες και παραλαμβάνει ηλεκτρονικά ή τηλεφωνικά τα αιτήματά τους, τα οποία διεκπεραιώνει σε συνεργασία με τα αρμόδια τμήματα. Επιπρόσθετα, υποστηρίζει τις προωθητικές ενέργειες της επιχείρησης είτε μέσω επικοινωνίας με πελάτες, είτε μέσω αναρτήσεων στις ηλεκτρονικές σελίδες και τα κοινωνικά δίκτυα της επιχείρησης. Τέλος, παράγει, μέσω του συστήματος, αναφορές και στατιστικά στοιχεία τα οποία προωθεί στα αρμόδια τμήματα και τον/την προϊστάμενο/η του τμήματος που ανήκει.

### A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων και Κλάδων Οικονομίας.

Ο/η επαγγελματίας προσφέρει κατά βάση υπηρεσίες διαχείρισης προϊόντων, πελατών και παραγγελιών, χρησιμοποιώντας εφαρμογές λογισμικού για τη διεκπεραίωση των εργασιών. Στα συστήματα ταξινόμησης ISCO 08 και ΣΤΑΚΟΔ 08 δεν υπάρχουν κωδικοί που να καλύπτουν πλήρως το επάγγελμα.

Ανάλογα με του ειδικότερους όρους και τα καθήκοντα πρόσληψης του υπαλλήλου, προτείνονται, ως πιο συναφείς, οι ακόλουθοι κωδικοί στο ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων ISCO 08 σε τετραψήφια ανάλυση:

4110	Υπάλληλοι γενικών καθηκόντων
4419	Υπάλληλοι γραφείου π.δ.κ.α.
4222	Υπάλληλοι κέντρων πληροφόρησης
4225	Υπάλληλοι ενημέρωσης πελατών
4229	Υπάλληλοι πληροφόρησης πελατών π.δ.κ.α.
5244	Πωλητές μέσω κέντρων επικοινωνίας (τηλεμάρκετινκ)
3512	Τεχνικοί υποστήριξης χρηστών των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας

Στο Σύστημα Ταξινόμησης Κλάδων Οικονομίας, βάσει ΣΤΑΚΟΔ 08 σε τετραψήφια ανάλυση προτείνονται οι εξής κωδικοί για τους/τις επαγγελματίες του κλάδου:

62.09	Άλλες δραστηριότητες της τεχνολογίας της πληροφορίας και δραστηριότητες υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπολογιστών
63.11	Επεξεργασία δεδομένων, καταχώρηση και συναφείς δραστηριότητες
70.21	Δραστηριότητες δημοσίων σχέσεων και επικοινωνίας
82.11	Συνδυασμένες διοικητικές δραστηριότητες γραφείου

## A.4 Ιστορική εξέλιξη του επαγγέλματος

Οι υπάλληλοι διαχείρισης συστημάτων ηλεκτρονικού εμπορίου διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στην ανάπτυξη και την επιτυχία των διαδικτυακών επιχειρήσεων. Αν και ο συγκεκριμένος ρόλος και οι ευθύνες μπορεί να διαφέρουν μεταξύ διαφορετικών οργανισμών, αυτοί οι επαγγελματίες είναι κυρίως υπεύθυνοι για την επιβίωση, την λειτουργία, τεχνική και οργανωσιακή, και την συντήρηση του ηλεκτρονικού καταστήματος και προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών.

Η έννοια του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) εμφανίστηκε τη δεκαετία του 1990 όταν το Διαδίκτυο άρχισε να κερδίζει δημοτικότητα (Tian & Stewart, 2006). Αρχικά, οι διαδικτυακές επιχειρήσεις περιορίζονταν σε βασικούς ιστότοπους με απλούς καταλόγους προϊόντων και περιορισμένη λειτουργικότητα. Ο ρόλος των επαγγελματιών στον τομέα της διαχείρισης ηλεκτρονικού εμπορίου εκείνη την εποχή ήταν σχετικά νέος και απροσδιόριστος. Οι ευθύνες τους περιλάμβαναν συχνά τη δημιουργία και τη συντήρηση ηλεκτρονικών καταστημάτων με προγραμματιστικές τεχνικές, τη διαχείριση του αποθέματος και τη μη αυτόματη επεξεργασία παραγγελιών. Καθώς το διαδίκτυο συνέχισε να αναπτύσσεται, το ηλεκτρονικό εμπόριο γνώρισε σημαντικές προόδους στην τεχνολογία, τις υποδομές και την αποδοχή από τους καταναλωτές (dos Santos et al., 2017). Αυτό οδήγησε σε αύξηση των διαδικτυακών επιχειρήσεων και οι υπεύθυνοι διαχείρισης ηλεκτρονικού εμπορίου κατέστησαν απαραίτητοι για τη διασφάλιση ομαλής λειτουργίας. Οι αρμοδιότητές τους επεκτάθηκαν για να συμπεριλάβουν το σχεδιασμό, την ανάπτυξη και συντήρηση ιστοσελίδων και βάσεων δεδομένων, την υποστήριξη υπηρεσιών κυβερνοασφάλειας, το διαδικτυακό μάρκετινγκ, την εξυπηρέτηση πελατών και τον συντονισμό της εφοδιαστικής αλυσίδας.

Με την εισαγωγή εργαλείων και πλατφορμών για την ανάπτυξη ηλεκτρονικών καταστημάτων, όπως το Shopify, το Magento και το WooCommerce, η διαχείριση των διαδικτυακών επιχειρήσεων ήταν σημαντική (Laudon & Traver, 2019). Οι υπεύθυνοι διαχείρισης ηλεκτρονικού εμπορίου διαδραμάτισαν κρίσιμο ρόλο στην εφαρμογή και την προσαρμογή αυτών των πλατφορμών ώστε να ανταποκρίνονται στις συγκεκριμένες ανάγκες των οργανισμών τους. Επικεντρώθηκαν στη βελτιστοποίηση των εμπειριών των χρηστών, στη βελτίωση της λειτουργικότητας του ιστότοπου και στην ενσωμάτωση διαφόρων εργαλείων και προσθηκών για διαχείριση αποθέματος, επεξεργασία πληρωμών και αναλυτικά στοιχεία. Ο πολλαπλασιασμός των smartphones και της πρόσβασης στο Διαδίκτυο μέσω κινητού τηλεφώνου και η πανδημία COVID-19 πολλαπλασίασαν τις ηλεκτρονικές πωλήσεις. Οι υπεύθυνοι διαχείρισης ηλεκτρονικού εμπορίου προσαρμόστηκαν σε αυτή τη μετατόπιση διασφαλίζοντας ότι τα ηλεκτρονικά καταστήματα ήταν φιλικά προς κινητά και συμβατά με διαφορετικά μεγέθη οθόνης. Επιπλέον, άρχισαν να εξερευνούν στρατηγικές πολυκαναλικών πωλήσεων, ενσωματώνοντας διαδικτυακές αγορές όπως το Skrutz.gr και το Bestprice.gr στις λειτουργίες ηλεκτρονικού εμπορίου τους. Αυτό απαιτούσε τη διαχείριση του αποθέματος σε πολλά κανάλια και την εφαρμογή αποτελεσματικών διαδικασιών εκπλήρωσης παραγγελιών.

Καθώς το ηλεκτρονικό εμπόριο ωριμάζει περισσότερο, και στην Ελλάδα και φυσικά παγκοσμίως, η λήψη αποφάσεων βάσει δεδομένων βασίζεται σε εργαλεία και πλατφόρμες ανάλυσης δεδομένων για να συγκεντρώσουν πληροφορίες σχετικά με τη συμπεριφορά των πελατών, τις τάσεις πωλήσεων και την απόδοση μάρκετινγκ. Τα τελευταία χρόνια, επίσης, η εστίαση έχει μετατοπιστεί προς το λιανικό εμπόριο παντός καναλιού και τις εξατομικευμένες εμπειρίες πελατών.

Οι υπάλληλοι διαχείρισης συστημάτων ηλεκτρονικού εμπορίου και όλοι οι απασχολούμενοι στον συγκεκριμένο τομέα, θα συνεχίσουν να διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στο συνεχώς εξελισσόμενο τοπίο των διαδικτυακών επιχειρήσεων. Καθώς η τεχνολογία προχωρά, θα πρέπει να προσαρμοστούν στις νέες τάσεις, όπως το φωνητικό εμπόριο, η επαυξημένη πραγματικότητα και οι αλληλεπιδράσεις με τους πελάτες με βάση την τεχνητή νοημοσύνη. Επιπλέον, η αυξανόμενη σημασία της κυβερνοασφάλειας και του απορρήτου των δεδομένων απαιτεί να δοθεί προτεραιότητα στην προστασία των ευαίσθητων πληροφοριών πελατών.

## A.5 Οικονομία και επιχειρηματικό περιβάλλον

Το μέγεθος της παγκόσμιας αγοράς ηλεκτρονικού εμπορίου έφτασε τα 16,6 τρισεκατομμύρια δολάρια ΗΠΑ το 2022 (IMARC Group, 2023). Αναμένεται ότι η αγορά θα φτάσει τα 70,9 τρισεκατομμύρια δολάρια μέχρι το 2028, παρουσιάζοντας σύνθετος ετήσιος ρυθμός ανάπτυξης 27,38% κατά την περίοδο 2022-2028. Οι πωλήσεις λιανικού εμπορίου μέσω κινητού τηλεφώνου (m-commerce) ως ποσοστό των πωλήσεων λιανικού ηλεκτρονικού εμπορίου

παγκοσμίως από το 2016 έως το 2021 αυξήθηκαν σημαντικά. Το 2020, οι πωλήσεις μέσω m-commerce αντιπροσώπευαν το 73% των συνολικών πωλήσεων ηλεκτρονικού εμπορίου. Μέχρι το 2024, προβλέπεται ότι το m-commerce θα αντιπροσωπεύει σχεδόν το 80% των πωλήσεων ηλεκτρονικού εμπορίου (Statista, 2022). Περίπου το 58% των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (ΜΜΕ) στην Ευρωπαϊκή Ένωση ασχολούνται με πωλήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου. Στις ΗΠΑ, περίπου το 81% των ΜΜΕ διαθέτουν ιστότοπους και το 64% από αυτές έχουν υιοθετήσει το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Σύμφωνα με έρευνα της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής (ΕΛΣΤΑΤ, 2022), στην Ελλάδα το 85,5% των νοικοκυριών έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο από την κατοικία τους. 5 στους 10 (53,2%) ηλικίας 16 - 74 ετών, που έχουν οποτεδήποτε χρησιμοποιήσει, έστω και μία φορά, το διαδίκτυο, πραγματοποίησαν, κατά το Α' τρίμηνο του 2022, κάποια ηλεκτρονική αγορά ή παραγγελία αγαθών ή υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου, για προσωπική χρήση. Τα ψηφιακά κανάλια πώλησης (e-shop) στην Ελλάδα έχουν ξεπεράσει τα 18.000 σε αριθμό, με τζίρο που ξεπερνά τα 14 δισ. ευρώ ετησίως (Business daily, 2022). Το 2022 αποτέλεσε μία χρονιά σταθμό για το ηλεκτρονικό εμπόριο, τόσο σε παγκόσμιο όσο και σε εθνικό επίπεδο (Capital.gr, 2023). Η τριετής πίεση για ψηφιοποίηση λόγω κορονοϊού, εκτίναξε την χρήση του διαδικτύου και κατ' επέκταση του ηλεκτρονικού εμπορίου. Η χρήση του διαδικτύου στον γενικό πληθυσμό στην Ελλάδα ξεπέρασε το 2022 το όριο του 80%, με πάνω από το 70% αυτών να πραγματοποιούν κάποιου είδους ηλεκτρονική οικονομική συναλλαγή.

Αυξημένος κατά 10,8% ήταν ο αριθμός των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στο ηλεκτρονικό εμπόριο και απασχολούν πάνω από 10 άτομα, σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα.

	2022	2021*	Μεταβολή % 2022/2021
Συνολικός αριθμός επιχειρήσεων **	39.460	35.623	10,8
Αριθμός επιχειρήσεων που έλαβε παραγγελίες μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών **	6.840	7.139	-4,2
Αριθμός επιχειρήσεων που έλαβε παραγγελίες μέσω μηνυμάτων τύπου EDI **	632	498	26,9
Συνολικός κύκλος εργασιών επιχειρήσεων	295.863	228.666	29,4
Κύκλος εργασιών από πωλήσεις μέσω ιστοσελίδας ή ειδικών εφαρμογών ή μέσω μηνυμάτων τύπου EDI	20.466	13.250	54,5

\* Τα στοιχεία του έτους 2021 έχουν αναθεωρηθεί.

\*\* Οι επιχειρήσεις ανήκουν στους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας (NACE Rev. 2), 10-63, 68-82 και 95.1 και έχουν απασχόληση 10 άτομα και άνω

Πηγή: ΕΛΣΤ, 2022, <https://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/SFA20/->

Το 2020 η Ελλάδα είχε τη μεγαλύτερη αύξηση των διαδικτυακών πωλήσεων (Μανιφάβα, 2021). Σύμφωνα με την Ecommerce Europe το ηλεκτρονικό εμπόριο ενισχύθηκε κατά 77%, με τους καταναλωτές να στρέφονται μαζικά στα ηλεκτρονικά καταστήματα όταν ξεκίνησε το lockdown. Σύμφωνα με το ίδιο άρθρο, μετά και την απόφαση της ελληνικής κυβέρνησης να επιδοτήσει τις ΜμΕ για την ανάπτυξη ηλεκτρονικών καταστημάτων, εκτιμάται ότι συνολικά ο αριθμός των e-shops στην Ελλάδα θα αυξηθεί κατά περίπου 30%. Η αγορά του e-commerce στην Ελλάδα αναμένεται να τρέξει με ετήσιο ρυθμό άνω του 12,15% κατά την περίοδο 2022-2027, αν και υπάρχουν προβλήματα πρόσβασης των επιχειρήσεων σε δεδομένα, η οποία δεν τους επιτρέπει να προσαρμοστούν στις ανάγκες των καταναλωτών και το ο υψηλό κόστος δημιουργίας, λειτουργίας και προώθησης των λειτουργιών ενός ηλεκτρονικού καταστήματος (Strategist, 2023). Σύμφωνα με τον Ελληνικό Σύνδεσμο Ηλεκτρονικού Εμπορίου η αύξηση στην αγορά του e-commerce είναι πάνω από 50% τα τελευταία 2 χρόνια (36% νεοεισερχόμενοι) (GRECA & Truberies, 2022).

Όπως, λοιπόν, διαφαίνεται από τα πιο πάνω στοιχεία υπάρχει αύξηση στις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο ηλεκτρονικό εμπόριο στην Ελλάδα και παγκοσμίως, κάτι που σημαίνει αύξηση των επαγγελματιών του συγκεκριμένου κλάδου. Στην αγορά έχουν εμφανιστεί σχετικές πιστοποιήσεις από ιδιωτικούς οργανισμούς, αρκετά εκ των οποίων έχουν πιστοποιηθεί από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (<https://esyd.gr/>).



## A.6 Εργασία, ανθρώπινο δυναμικό και συνθήκες απασχόλησης

Οι «Υπάλληλοι Διαχείρισης Συστήματος Ηλεκτρονικού Εμπορίου» μπορεί να εργάζονται σε διάφορα περιβάλλοντα, συμπεριλαμβανομένων εταιρειών ηλεκτρονικού εμπορίου, επιχειρήσεων λιανικού εμπορίου, τμημάτων πληροφορικής επιχειρήσεων, και γενικά σε οποιαδήποτε επιχείρηση και οργανισμό που επιχειρεί διαδικτυακά. Συνήθως, εργάζεται σε κάποιο γραφείο της επιχείρησης, αλλά μπορεί να παραβρίσκεται και σε εξωτερικούς χώρους για την παραλαβή ή αποστολή εμπορευμάτων. Οι ώρες εργασίας για έναν «Υπεύθυνο Διαχείρισης Συστήματος Ηλεκτρονικού Εμπορίου» είναι συνήθως οι τυπικές ώρες καταστήματος, από Δευτέρα έως Σάββατο. Ωστόσο, μπορεί να υπάρχουν και αρκετές περιπτώσεις όπου απαιτείται ευελιξία, για την υποστήριξη πελατών απομακρυσμένα ή κατά τη διάρκεια αναβαθμίσεων συστήματος ή αντιμετώπισης επειγόντων ζητημάτων. Με τη συνεχή ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, υπάρχουν πολλές ευκαιρίες για επαγγελματική εξέλιξη και επαγγελματική ανάπτυξη σε αυτόν τον τομέα. Οι έμπειροι επαγγελματίες μπορεί να προχωρήσουν σε διευθυντικούς ή ηγετικούς ρόλους, όπως Διευθυντής ηλεκτρονικού εμπορίου μια επιχείρησης.

Σύμφωνα με την ΕΛΣΤΑΤ κατά το Γ' τρίμηνο του 2022 από τους 4.216.038 εργαζόμενους στην Ελλάδα, το 22,5% ήταν «Απασχολούμενοι στην παροχή υπηρεσιών και πωλητές» και το 11,3% ήταν «Υπάλληλοι γραφείου». Συνεπώς περίπου το 1/3 του εργατικού δυναμικού απασχολείται σε δραστηριότητες που εμπίπτουν στο υπό εξέταση επάγγελμα ΕΛΣΤΑΤ, (2022α). Σύμφωνα με τα στοιχεία της ΕΛΣΤΑΤ ένα σημαντικό του ανθρώπινου δυναμικού ασχολείται στο εμπόριο. Σε παγκόσμιο επίπεδο το 20,8% των αγορών λιανικής αναμένεται να πραγματοποιηθεί μέσω Διαδικτύου το 2023, ενώ έως το 2026, το 24% των αγορών λιανικής αναμένεται να πραγματοποιηθεί διαδικτυακά σύμφωνα με το Forbes (Baluch, 2023). Σύμφωνα με έρευνα που συμμετείχε ο Ελληνικός Σύνδεσμος Ηλεκτρονικού Εμπορίου, η εκτίναξη της αγοράς του ηλεκτρονικού εμπορίου λόγω πανδημίας, δεν βρήκε έτοιμες τις επιχειρήσεις (GRECA & Truberries, 2022). Τα τελευταία στοιχεία δείχνουν αυξητικές τάσεις στη ζήτηση για επαγγελματίες του τομέα που εξετάζει το τρέχον επαγγελματικό περιγράμμα. Η αξιοποίηση νέων καναλιών πώλησης στο λιανικό εμπόριο όπως π.χ. τα ηλεκτρονικά σουπερμάρκετ, οι τηλεφωνικές παραγγελίες, δημιούργησαν την ανάγκη για επιπλέον προσωπικό για τη διαχείριση, εκτέλεση και παράδοση των παραγγελιών (ΙΕΛΚΑ, 2023).

Ηλεκτρονικά καταστήματα μπορούν να δημιουργήσουν όλες οι επιχειρήσεις, οι οργανισμοί και οι οργανώσεις ακόμη και του πρωτογενή τομέα, σε όλη την επικράτεια. Συνεπώς, οι δυνατότητες απασχόλησης είναι σημαντικές και στην επαρχία. Επίσης, επειδή μεγάλο μέρος της εργασίας πραγματοποιείται μέσω υπολογιστικών συστημάτων χωρίς ανάγκη για μετακινήσεις, άτομα με κινητικά προβλήματα μπορούν να εργαστούν επίσης ή ακόμη και με προβλήματα ακοής.

## A.7 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα, έντυπα ή άλλα μέσα ή πηγές πληροφόρησης

Όπως είδαμε και στην ενότητα Α.3, το επάγγελμα δεν καλύπτεται πλήρως από κάποιους κωδικούς σε κάποιο σύστημα ταξινόμησης. Συνεπώς δεν υπάρχουν κάποιες συγκεκριμένες ενώσεις που να είναι άμεσα συσχετιζόμενοι με το εν λόγω επάγγελμα. Επειδή οι επαγγελματίες επιτελούν εργασίες γραφείο με χρήση υπολογιστών, θα μπορούσαν να εκπροσωπούνται από γενικότερες οργανώσεις και ενώσεις επαγγελματιών. Οι δυο πιο κάτω ενώσεις/σύλλογοι είναι οι πιο γνωστοί για τους ιδιωτικούς υπαλλήλους:

- Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος, <https://oiye.gr/>
- Σύλλογος Ιδιωτικών Υπαλλήλων «Η Ένωση», <https://idiotikoi.gr/>

Σε κάθε νομό ή περιφέρεια υπάρχουν ενώσεις εμποροϋπαλλήλων, οπότε ανάλογα με την έδρα του ο κάθε επαγγελματίας μπορεί να αναζητήσει την πιο κοντινή ένωση.

Σχετικά με τις συλλογικές συμβάσεις, οι εργοδοτικοί φορείς που συμμετέχουν καιπραγματεύονται συλλογικές συμβάσεις εργασίας είναι οι τριτοβάθμιες οργανώσεις των εργοδοτών (ΣΕΒ, ΕΣΕΕ, ΓΣΕΒΕΕ) για το σύνολο της οικονομίας, και οι επί μέρους κλαδικές οργανώσεις ή επιχειρήσεις για το πεδίο ευθύνης τους. Η Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδος (ΓΣΕΕ) είναι το ανώτατο συνδικαλιστικό όργανο των εκτός δημοσίου εργαζομένων στην Ελλάδα.

Σε Ευρωπαϊκό επίπεδο υπάρχει η UNI – Europa (<https://www.uni-europa.org/>) αφορά την εκπροσώπηση των εργαζομένων στον τομέα της παροχής υπηρεσιών.

Σε περίπτωση πρόσληψης με αντικείμενο απασχόλησης που εμπίπτει στον κλάδο της πληροφορικής υπάρχουν οι εξής, κυρίως επιστημονικές, ενώσεις:

- Ελληνική Εταιρεία Επιστημόνων και Επαγγελματιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΕΠΥ - <http://www.epy.gr>)
- Ένωση Πληροφορικών Ελλάδος (ΕΠΕ - <https://www.epe.org.gr>)
- Ελληνικό Δίκτυο Επαγγελματιών Πληροφορικής (HEPIS - <https://www.hepis.gr>)
- Πανελλήνιος Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Ηλεκτρονικών Εφαρμογών, Πληροφορικής και Νέων Τεχνολογιών, (<https://psict.gr/>)

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, οι κυριότερες οργανώσεις που αφορούν στους επαγγελματίες πληροφορικής και/ή εργαζομένους στον κλάδο της τεχνολογίας και των ψηφιακών δεξιοτήτων είναι:

- Council of European Professional Informatics Societies (CEPIS - <http://www.cepis.org>)
- European e-Skills Association (EeSA - <http://eskillsassociation.eu>)

## A.8 Θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του επαγγέλματος

Για το επάγγελμα του/της «Υπάλληλου Διαχείρισης Συστήματος Ηλεκτρονικού Εμπορίου» δεν υπάρχει θεσμοθετημένη κάποια σχετική άδεια ή κάποιος συγκεκριμένος τίτλος απασχόλησης. Οι όροι συνεργασίας εξειδικεύονται σε κάθε σύμβαση έργου που συμμετέχει ο επαγγελματίας. Και σε Ευρωπαϊκό επίπεδο δεν υπάρχουν συγκεκριμένοι κανονισμοί και προϋποθέσεις για την άσκηση του επαγγέλματος, δηλαδή δεν υπάρχει θεσμική απαίτηση για συγκεκριμένη αδειοδότηση.

Επειδή, ένα μεγάλο τμήμα της εργασίας αφορά την άσκηση θεμάτων που εμπίπτουν στην πληροφορική, καλό είναι οι επαγγελματίες να έχουν υπόψη τους ακόλουθους κανονισμούς/νόμους σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο:

- Νόμος 4624/2019 «Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, μέτρα εφαρμογής του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων».
- Νόμος 2121/1993 «Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα».
- Νόμος 4727/2020 - Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις.
- Νόμος 4961/2022 «Αναδυόμενες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, ενίσχυση της ψηφιακής διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις».
- Νόμος 2121/1993 «Πνευματική Ιδιοκτησία, Συγγενικά Δικαιώματα και Πολιτιστικά Θέματα» (άδειες Creative Commons).
- Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 (<https://digitalstrategy.gov.gr/>) και λοιπές ευρωπαϊκές ρυθμίσεις για την ηλεκτρονική αγορά όπως πχ ο Κανονισμός DSA .

## A.9 Τεχνολογίες / τεχνολογικές αλλαγές που επηρεάζουν το επάγγελμα.

Αρκετές τεχνολογίες και τεχνολογικές αλλαγές αναμένεται να έχουν σημαντικό αντίκτυπο στους επαγγελματίες του ηλεκτρονικού εμπορίου.

- Mobile Commerce (m-commerce): Η άνοδος των smartphone και των φορητών συσκευών έχει φέρει επανάσταση στο τοπίο του ηλεκτρονικού εμπορίου. Οι εφαρμογές για κινητά, η αποκριτική σχεδίαση (responsive design) ιστού και τα συστήματα πληρωμών μέσω κινητού έχουν διευκολύνει τους καταναλωτές να ψωνίζουν από τις κινητές συσκευές τους.
- Τεχνητή Νοημοσύνη (Artificial Intelligence - AI) και Μηχανική Μάθηση (Machine Learning - ML): Αυτές οι τεχνολογίες επιτρέπουν εξατομικευμένες προτάσεις προϊόντων, chatbots για υποστήριξη πελατών, συστήματα ανίχνευσης απάτης και έξυπνες λειτουργίες αναζήτησης.
- Αναλυτική μεγάλων δεδομένων (Big Data Analytics): Το ηλεκτρονικό εμπόριο δημιουργεί τεράστιο όγκο δεδομένων, συμπεριλαμβανομένης της συμπεριφοράς των πελατών, του ιστορικού αγορών και των τάσεων της αγοράς.
- Διαδίκτυο των πραγμάτων – (Internet of Things - IoT): Το IoT έχει τη δυνατότητα να επηρεάσει τις ηλεκτρονικές μέσω συνδεδεμένων συσκευών και έξυπνων τεχνολογιών. Για παράδειγμα, οι έξυπνες οικιακές συσκευές μπορούν να επιτρέπουν στους καταναλωτές να παραγγέλνουν προϊόντα απευθείας μέσω φωνητικών εντολών.

- Επαυξημένη πραγματικότητα (Augmented Reality - AR) και Εικονική Πραγματικότητα (Virtuality Reality - VR): Οι τεχνολογίες AR και VR μεταμορφώνουν τον τρόπο με τον οποίο οι καταναλωτές βιώνουν τα προϊόντα στο διαδίκτυο. Επιτρέποντας εικονικές δοκιμές, εικονικούς εκθεσιακούς χώρους και καθηλωτικές εμπειρίες αγορών, το AR και το VR ενισχύουν την αφοσίωση των πελατών και μειώνουν τον δισταγμό που σχετίζεται με τις ηλεκτρονικές αγορές.
- Τεχνολογία Blockchain: Η τεχνολογία Blockchain θα επιφέρει αλλαγές σε πτυχές του ηλεκτρονικού εμπορίου, ιδιαίτερα σε τομείς όπως η διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας, τα συστήματα πληρωμών και η ασφάλεια δεδομένων. Παρέχοντας διαφάνεια, ιχνηλασιμότητα και ενισχυμένη ασφάλεια, το blockchain μπορεί να αντιμετωπίσει τις ανησυχίες που σχετίζονται με την εμπιστοσύνη και την απάτη στις συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου.
- Φωνητικό εμπόριο (Voice Commerce): Με την αυξανόμενη δημοτικότητα των φωνητικών βοηθών όπως το Amazon Alexa και το Google Assistant, το φωνητικό εμπόριο κερδίζει έδαφος.
- Κοινωνικό εμπόριο (social commerce): Οι πλατφόρμες μέσω κοινωνικής δικτύωσης έχουν γίνει κανάλια με επιρροή για το ηλεκτρονικό εμπόριο. Το κοινωνικό εμπόριο ενσωματώνει λειτουργίες ηλεκτρονικού εμπορίου σε πλατφόρμες μέσω κοινωνικής δικτύωσης, επιτρέποντας στους χρήστες να ανακαλύψουν και να αγοράσουν προϊόντα χωρίς να εγκαταλείψουν την πλατφόρμα.

Αυτές οι τεχνολογίες και οι τεχνολογικές αλλαγές θα επηρεάσουν σημαντικά το ηλεκτρονικό εμπόριο. Συνεπώς οι επαγγελματίες πρέπει να προσαρμοστούν, να βελτιστοποιούν στρατηγικές μάρκετινγκ με βάση τις δυνατότητες της τεχνολογίας, να εξατομικεύουν τις εμπειρίες τους και να αναγνωρίζουν τις αναδυόμενες τάσεις της αγοράς.

#### **A.10 Εξελίξεις αναφορικά με την κλιματική αλλαγή και την περιβαλλοντική προστασία που επηρεάζουν το επάγγελμα.**

Η κλιματική αλλαγή και η προστασία του περιβάλλοντος μπορεί να έχουν τόσο άμεσες όσο και έμμεσες επιπτώσεις στο ηλεκτρονικό εμπόριο και γενικότερα σε όλους τους τομείς που βασίζονται σε τεχνολογίες πληροφορικής. Οι προσπάθειες για την προστασία του περιβάλλοντος ενθαρρύνουν τις επιχειρήσεις να υιοθετήσουν βιώσιμες πρακτικές σε όλες τις αλυσίδες εφοδιασμού τους. Αυτό περιλαμβάνει τη μείωση των εκπομπών άνθρακα από τη μεταφορά, τη βελτιστοποίηση της συσκευασίας για την ελαχιστοποίηση των απορριμμάτων και την προμήθεια προϊόντων από περιβαλλοντικά υπεύθυνους προμηθευτές.

Ο αυξημένος όγκος παραδόσεων συμβάλλει στις εκπομπές άνθρακα και στην κυκλοφοριακή συμφόρηση. Για να μετριάσουν αυτές τις επιπτώσεις, οι εταιρείες ηλεκτρονικού εμπορίου διερευνούν βιώσιμες επιλογές όπως η υιοθέτηση ηλεκτρικών οχημάτων, η βελτιστοποίηση των διαδρομών παράδοσης για την ελαχιστοποίηση των διανυόμενων αποστάσεων και η εξερεύνηση εναλλακτικών μεθόδων παράδοσης, όπως ταχυμεταφορές με ποδήλατα ή drones.

Υπάρχει η γενικευμένη πεποίθηση ότι οι ηλεκτρονικές συναλλαγές επιβαρύνουν λιγότερο το περιβάλλον. Το ψηφιακό όμως αποτύπωμα δημιουργεί και αυτό εκπομπές αερίων. Αν το Internet ήταν χώρα, θα ήταν η 8η χειρότερη παγκοσμίως στην παραγωγή διοξειδίου του άνθρακα, σύμφωνα με την Greenpeace, και αυτή είναι μια μετριοπαθής εκτίμηση του προβλήματος. Η είσοδος σε μια ιστοσελίδα αντιστοιχεί σε κατανάλωση 3,4 Wh (που ισοδυναμεί με εκπομπή 0,8 g CO<sub>2</sub>), η αναζήτηση κάποιου όρου σε μια μηχανή αναζήτησης (Google, Bing κτλ) μπορεί να παράγει από 0,2 έως και 10 g CO<sub>2</sub> αναλόγως τα αποτελέσματα, ενώ η αποστολή ενός email κατά μέσο όρο μπορεί να παράγει 4g CO<sub>2</sub>. Αυτό σημαίνει πως ένας μέσος χρήστης του διαδικτύου που πραγματοποιεί κατά μέσο όρο 2,6 αναζητήσεις ανά ημέρα, μπορεί να εκπέμπει έως και 9,9 κιλά CO<sub>2</sub> ετησίως.

Η αυξανόμενη ευαισθησία για την προστασία του περιβάλλοντος δεν έχει επηρεάσει προς το παρόν το επάγγελμα, είναι όμως πιθανόν να το επηρεάσουν στο μέλλον.. Οι πωλήσεις μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου επιβαρύνουν ιδιαίτερα το περιβάλλον λόγω των συσκευασιών που χρησιμοποιούνται προκειμένου να φτάσουν ασφαλή τα προϊόντα στους παραλήπτες τους.

Συνοπτικά, η κλιματική αλλαγή και η προστασία του περιβάλλοντος διαμορφώνουν τη βιομηχανία του ηλεκτρονικού εμπορίου οδηγώντας σε πρακτικές βιωσιμότητας, επηρεάζοντας τις προτιμήσεις των καταναλωτών και οδηγώντας σε ρυθμιστικές αλλαγές. Συνεπώς, ο τρόπος και τα μέσα που θα ολοκληρώνονται οι διαδικασίες και οι παραγγελίες θα επηρεάσει τον τρόπο λειτουργίας του ηλεκτρονικού εμπορίου, αλλά και τις ενέργειες και λειτουργίες των επαγγελματιών του χώρου.

ΕΝΟΤΗΤΑ Β  
ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ/ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ -  
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ  
ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ  
ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ



ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «Ανάλυση του επαγγέλματος ή/και ειδικότητας – Προδιαγραφές»  
 ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «Απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες»

<b>ΚΕΛ 1</b>	<b>ΚΑΤΑΧΩΡΕΙ ΚΑΙ ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΕΙ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ</b>
	<b>ΣΥΛΛΕΓΕΙ ΚΑΙ ΚΑΤΑΧΩΡΕΙ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ</b>
<b>ΕΕΛ 1.1</b>	<p><b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ</b></p> <p>1.1.1. Ενημερώνεται για τα νέα προϊόντα που θα καταχωρηθούν στο ηλεκτρονικό κατάστημα.</p> <p>1.1.2. Τροποποιεί τις κατηγορίες και υποκατηγορίες προϊόντων στο ηλεκτρονικό κατάστημα..</p> <p>1.1.3. Συγκεντρώνει στοιχεία για τα προϊόντα του ηλεκτρονικού καταστήματος.</p> <p>1.1.4. Συντάσσει περιγραφές για τα προϊόντα του ηλεκτρονικού καταστήματος.</p> <p>1.1.5. Διαχειρίζεται το οπτικό υλικό των προϊόντων του ηλεκτρονικού καταστήματος.</p> <p>1.1.6. Καταχωρεί τα στοιχεία των προϊόντων του ηλεκτρονικού καταστήματος.</p>
<p><b>ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ενημερώνεται επαρκώς από τον/την προϊστάμενο/η και το αρμόδιο τμήμα για τα νέα προϊόντα (κωδικούς προϊόντων) που θα καταχωρηθούν στο ηλεκτρονικό κατάστημα.</li> <li>Τροποποιεί (προσθέτει, διαγράφει, αλλάζει τίτλους) τις κατηγορίες και υποκατηγορίες προϊόντων στον ηλεκτρονικό κατάλογο του ηλεκτρονικού καταστήματος, σε συνεργασία με τον/την προϊστάμενο/η και το αρμόδιο τμήμα.</li> <li>Συγκεντρώνει με προσοχή στοιχεία (χαρακτηριστικά, οπτικό υλικό, κατηγορία/υποκατηγορία) για τα προϊόντα του ηλεκτρονικού καταστήματος, από τους προμηθευτές και άλλες πηγές.</li> <li>Συντάσσει περιγραφές για τα προϊόντα του ηλεκτρονικού καταστήματος, χρησιμοποιώντας τις περιγραφές των προμηθευτών και τα στοιχεία που έχει συγκεντρώσει, και τις προσαρμόζει, ώστε να ταυριάζουν στις ιδιαιτερότητες του ηλεκτρονικού καταστήματος.</li> <li>Διαχειρίζεται το οπτικό υλικό των προϊόντων του ηλεκτρονικού καταστήματος, εφαρμόζοντας απλές επεξεργασίες (π.χ. μείωση μεγέθους, περικοπή, κ.λπ.) σε συνεργασία με τον/την τεχνικό υπεύθυνο/η.</li> <li>Καταχωρεί με προσοχή τους κωδικούς και τα υπόλοιπα στοιχεία (κόστος, ποσότητα, χαρακτηριστικά, οπτικό υλικό και περιγραφή) στον ηλεκτρονικό κατάλογο του ηλεκτρονικού καταστήματος.</li> </ul>	
<p><b>ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ</b></p> <p><i>Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:</i></p> <p>Επιχειρήσεις και οργανισμοί που πωλούν και προωθούν προϊόντα και υπηρεσίες μέσω διαδικτύου.</p> <p><i>Μέσα/εργαλεία/υλικά:</i></p> <p>Η/Υ, Πρόγραμμα πλοήγησης στο διαδίκτυο, Προγράμματα επεξεργασίας κειμένου και λογιστικών φύλλων, Βοηθητικά εργαλεία και υπηρεσίες επεξεργασίας ψηφιακών μέσων, Ψηφιακά μέσα αποθήκευσης, Συσκευές επικοινωνίας, Τυποποιημένα έγγραφα (πρωτόκολλα, αναφορές κλπ.).</p> <p><i>Παραγόμενη υπηρεσία:</i></p> <p>Συλλογή και καταχώρηση στοιχείων προϊόντων στον ηλεκτρονικό κατάλογο του καταστήματος.</p> <p><i>Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:</i></p>	

Τυποποιημένες διαδικασίες ενημέρωσης προσωπικού. Οδηγίες προϊσταμένου/ης. Οδηγίες περιγραφής προϊόντων.

#### ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά βασικές γενικές γνώσεις, που σχετίζονται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής, που του επιτρέπουν να αντιλαμβάνεται τις διαδικασίες εφαρμογής βασικών καθηκόντων και οδηγιών».

#### ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Βασικές γνώσεις λειτουργίας υπολογιστικών συστημάτων και λογισμικού
- Βασικές γνώσεις λειτουργίας επιχειρήσεων
- Εργαλεία διαχείρισης και επεξεργασίας οπτικού υλικού
- Εξειδικευμένο λογισμικό διαχείρισης ηλεκτρονικού καταλόγου προϊόντων
- Αρχές, κανόνες και μέθοδοι αρχειοθέτησης
- Έρευνα Αγοράς
- Βασικές αρχές ηλεκτρονικού εμπορίου
- Αγγλική ορολογία για μάρκετινγκ και για θέματα νέων τεχνολογιών

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4:  
«Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο.»

#### ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Δεν υπάρχουν

#### ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Χρήση Η/Υ και υπολογιστικών συστημάτων
- Χρήση λογισμικού και βοηθητικών προγραμμάτων
- Εφαρμογή κανόνων και εργαλείων ασφαλείας υπολογιστικών συστημάτων
- Υπηρεσίες διαδικτύου (Παγκόσμιος Ιστός, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεδιασκέψεις κτλ)
- Διαχείριση οπτικού υλικού των προϊόντων στην πλατφόρμα του ηλεκτρονικού καταστήματος
- Καταχώρηση στοιχείων των προϊόντων στην πλατφόρμα του ηλεκτρονικού καταστήματος
- Σύνταξη περιγραφών των προϊόντων στην πλατφόρμα του ηλεκτρονικού καταστήματος

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4:  
«Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο.»

ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων					
	Επίπεδο χρήστη	Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός					
	Ανεξάρτητος	-	✓	-	✓	-
Έμπειρος	✓	-	✓	-	✓	

<p><b>ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ</b></p> <p><b>Βασικές Ικανότητες</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ικανότητα γραμματισμού</li> <li>• Πολυγλωσσική ικανότητα</li> <li>• Ψηφιακή ικανότητα</li> <li>• Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα</li> </ul>	<p>Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4:</p> <p>«Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο.»</p>
--	--

<p>ΕΕΛ 1.2</p>	<p><b>ΕΠΙΚΑΙΡΟΠΟΙΕΙ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΣΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ</b></p>
	<p><b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ</b></p> <p>1.2.1. Ενημερώνεται για τις αλλαγές στα προϊόντα του ηλεκτρονικού καταστήματος.</p> <p>1.2.2. Επισημαίνει ως μη ενεργά ή διαγράφει προϊόντα και κατηγορίες/υποκατηγορίες που δεν πωλούνται πλέον από το ηλεκτρονικό κατάστημα.</p> <p>1.2.3. Πραγματοποιεί αλλαγές και προσθήκες στα στοιχεία των προϊόντων του ηλεκτρονικού καταστήματος.</p> <p>1.2.4. Επικαιροποιεί τις τιμές των προϊόντων του ηλεκτρονικού καταστήματος.</p>
<p><b>ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ενημερώνεται αναλυτικά από τον/την προϊστάμενο/η και το αρμόδιο τμήμα για τις αλλαγές στα προϊόντα (διαγραφές, αλλαγές στοιχείων κλπ.) του ηλεκτρονικού καταστήματος.</li> <li>• Επισημαίνει ως μη ενεργά ή διαγράφει προϊόντα και κατηγορίες/υποκατηγορίες που δεν πωλούνται πλέον από το ηλεκτρονικό κατάστημα, σύμφωνα με τις υποδείξεις του/της προϊσταμένου/ης και του αρμοδίου τμήματος.</li> <li>• Πραγματοποιεί αλλαγές και προσθήκες στα στοιχεία των προϊόντων του ηλεκτρονικού καταστήματος, σε συνεργασία με το αρμόδιο τμήμα, σε περίπτωση αλλαγών ή εντοπισμού λαθών στα στοιχεία των προϊόντων.</li> <li>• Επικαιροποιεί με επιμέλεια τις τιμές των προϊόντων του ηλεκτρονικού καταστήματος, σε συνεργασία με τον/την προϊστάμενο/η και το αρμόδιο τμήμα.</li> </ul>	
<p><b>ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ</b></p> <p><i>Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:</i></p> <p>Επιχειρήσεις και οργανισμοί που πωλούν και προωθούν προϊόντα και υπηρεσίες μέσω διαδικτύου.</p> <p><i>Μέσα/εργαλεία/υλικά:</i></p> <p>Η/Υ, Πρόγραμμα πλοήγησης στο διαδίκτυο, Προγράμματα επεξεργασίας κειμένου και λογιστικών φύλλων, Βοηθητικά εργαλεία και υπηρεσίες επεξεργασίας ψηφιακών μέσων, Ψηφιακά μέσα αποθήκευσης, Συσκευές επικοινωνίας, Τυποποιημένα έγγραφα (πρωτόκολλα, αναφορές κλπ.).</p> <p><i>Παραγόμενη υπηρεσία:</i></p> <p>Επικαιροποίηση του ηλεκτρονικού καταλόγου με τις αλλαγές στα στοιχεία των προϊόντων.</p> <p><i>Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:</i></p> <p>Τυποποιημένες διαδικασίες ενημέρωσης προσωπικού. Οδηγίες προϊσταμένου/ης. Οδηγίες περιγραφής προϊόντων.</p>	
<p><b>ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ</b></p> <p>Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ)</p>	

«Αποκτά βασικές γενικές γνώσεις, που σχετίζονται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής, που του επιτρέπουν να αντιλαμβάνεται τις διαδικασίες εφαρμογής βασικών καθηκόντων και οδηγιών».							
<b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Βασικές γνώσεις λειτουργίας υπολογιστικών συστημάτων και λογισμικού</li> <li>• Βασικές γνώσεις λειτουργίας επιχειρήσεων</li> <li>• Εργαλεία διαχείρισης και επεξεργασίας οπτικού υλικού</li> <li>• Εξειδικευμένο λογισμικό διαχείρισης ηλεκτρονικού καταλόγου προϊόντων</li> <li>• Βασικές αρχές τιμολόγησης και ηλεκτρονικής τιμολόγησης</li> <li>• Αγγλική ορολογία για μάρκετινγκ και για θέματα νέων τεχνολογιών</li> </ul>			<p>Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4:</p> <p>«Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο.»</p>				
<b>ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Δεν υπάρχουν</li> </ul>							
<b>ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Χρήση Η/Υ και υπολογιστικών συστημάτων</li> <li>• Χρήση λογισμικού διαχείρισης ηλεκτρονικού καταλόγου</li> <li>• Εφαρμογή κανόνων και εργαλείων ασφαλείας υπολογιστικών συστημάτων</li> <li>• Υπηρεσίες διαδικτύου (Παγκόσμιος Ιστός, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεδιασκέψεις κτλ)</li> <li>• Πραγματοποίηση αλλαγών και προσθηκών στα στοιχεία των προϊόντων του ηλεκτρονικού καταστήματος</li> </ul>			<p>Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4:</p> <p>«Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο.»</p>				
<b>ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ</b>			Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
	Επίπεδο χρήστη		Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός		-	-	-	-	-
	Ανεξάρτητος		-	✓	-	✓	-
	Έμπειρος		✓	-	✓	-	✓
<b>ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ</b>							
<b>Βασικές Ικανότητες</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ικανότητα γραμματισμού</li> <li>• Πολυγλωσσική ικανότητα</li> <li>• Ψηφιακή ικανότητα</li> <li>• Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα</li> </ul>			<p>Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4:</p> <p>«Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο.»</p>				



**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ**

ΕΕΛ 1.3

- 1.3.1.** Ενημερώνεται για ειδικές προσφορές προϊόντων στο πλαίσιο της πολιτικής της επιχείρησης.
- 1.3.2.** Καταχωρεί τις προσφορές στον ηλεκτρονικό κατάλογο του καταστήματος.
- 1.3.3.** Προβαίνει σε αναρτήσεις στην ιστοσελίδα του ηλεκτρονικού καταστήματος.
- 1.3.4.** Ενημερώνει τους εγγεγραμμένους χρήστες του ηλεκτρονικού καταστήματος για τα νέα προϊόντα και τις προσφορές.
- 1.3.5.** Πραγματοποιεί αναρτήσεις στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης του καταστήματος για τα νέα προϊόντα και τις προσφορές.
- 1.3.6.** Αποστέλλει ενημερωτικά ηλεκτρονικά μηνύματα σε συνεργαζόμενους διαδικτυακούς τόπους, ηλεκτρονικά καταστήματα και πλατφόρμες ηλεκτρονικών αγορών για τα νέα προϊόντα και τις προσφορές.

**ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:**

- Ενημερώνεται αναλυτικά από τον/την προϊστάμενο/η και το αρμόδιο τμήμα για ειδικές προσφορές προϊόντων/υπηρεσιών στο πλαίσιο της πολιτικής της επιχείρησης.
- Καταχωρεί τις προσφορές στον ηλεκτρονικό κατάλογο του καταστήματος, χρησιμοποιώντας τις κατάλληλες σημάνσεις με βάση τις συμβάσεις λειτουργίας του ηλεκτρονικού καταστήματος και τις ισχύουσες νομικές διατάξεις.
- Προβαίνει σε αναρτήσεις για τα νέα προϊόντα και τις προσφορές στην ιστοσελίδα του ηλεκτρονικού καταστήματος, χρησιμοποιώντας τις αυτοματοποιημένες υπηρεσίες διαχείρισης αναρτήσεων ή σε συνεργασία με τον/την τεχνικό υπεύθυνο του καταστήματος.
- Ενημερώνει, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή υπηρεσιών γραπτών μηνυμάτων ή τηλεφωνικά τους εγγεγραμμένους χρήστες του ηλεκτρονικού καταστήματος για τα νέα προϊόντα/υπηρεσίες και τις προσφορές.
- Πραγματοποιεί, σε συνεργασία με τον/την προϊστάμενο/η, το αρμόδιο τμήμα και τον/την τεχνικό υπεύθυνο του καταστήματος, προωθητικές αναρτήσεις στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης του καταστήματος για τα νέα προϊόντα, τις προσφορές και γενικότερα για το ηλεκτρονικό κατάστημα.
- Αποστέλλει, σε συνεργασία με τον/την προϊστάμενο/η και το αρμόδιο τμήμα, ενημερωτικά ηλεκτρονικά μηνύματα σε συνεργαζόμενους διαδικτυακούς τόπους, ηλεκτρονικά καταστήματα και πλατφόρμες ηλεκτρονικών αγορών για τα νέα προϊόντα και τις προσφορές.

**ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ*****Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:***

Επιχειρήσεις και οργανισμοί που πωλούν και προωθούν προϊόντα και υπηρεσίες μέσω διαδικτύου.

***Μέσα/εργαλεία/υλικά:***

Η/Υ, Πρόγραμμα πλοήγησης στο διαδίκτυο, Προγράμματα επεξεργασίας κειμένου και λογιστικών φύλλων, Βοηθητικά εργαλεία και υπηρεσίες επεξεργασίας ψηφιακών μέσων, Ψηφιακά μέσα αποθήκευσης, Διαδίκτυο, Εργαλεία διαχείρισης περιεχομένου, Εφαρμογή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, Κοινωνικά δίκτυα, Υπηρεσίες και εργαλεία ψηφιακού μάρκετινγκ, Τηλέφωνο, Τυποποιημένα έγγραφα (πρωτόκολλα, αναφορές κλπ.).

***Παραγόμενη υπηρεσία:***

Διαχείριση ειδικών προσφορών και προωθητικών ενεργειών του ηλεκτρονικού καταστήματος.

***Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:***

Τυποποιημένες διαδικασίες ενημέρωσης προσωπικού. Οδηγίες προϊσταμένου/ης. Οδηγίες περιγραφής προϊόντων.

**ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ**

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά βασικές γενικές γνώσεις, που σχετίζονται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής, που του επιτρέπουν να αντιλαμβάνεται τις

Διαδικασίες εφαρμογής βασικών καθηκόντων και οδηγιών».

#### ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Βασικές γνώσεις λειτουργίας υπολογιστικών συστημάτων και λογισμικού
- Βασικές γνώσεις λειτουργίας επιχειρήσεων
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Χειρισμός διαδικτύου και διαδικτυακών εφαρμογών
- Επικοινωνία με πλατφόρμες πώλησης προϊόντων
- Εργαλεία διαχείρισης και επεξεργασίας οπτικού υλικού
- Χρήση κοινωνικών δικτύων
- Εξειδικευμένο λογισμικό διαχείρισης λογαριασμών και μηνυμάτων στα κοινωνικά δίκτυα
- Εξειδικευμένο λογισμικό διαχείρισης ηλεκτρονικού καταλόγου προϊόντων
- Βασικές αρχές μάρκετινγκ
- Βασικές αρχές επικοινωνίας
- Συμπεριφορά καταναλωτή
- Αγγλική ορολογία για μάρκετινγκ και για θέματα νέων τεχνολογιών

#### ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Δεν υπάρχουν

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4:

«Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο.»

#### ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Χρήση Η/Υ και υπολογιστικών συστημάτων
- Χρήση λογισμικού ηλεκτρονικού καταστήματος και βοηθητικών προγραμμάτων διαχείρισης αναρτήσεων σε ιστοσελίδες και κοινωνικά μέσα
- Εφαρμογή κανόνων και εργαλείων ασφαλείας υπολογιστικών συστημάτων
- Υπηρεσίες διαδικτύου (Παγκόσμιος Ιστός, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεδιασκέψεις κτλ)
- Καταχώρηση αναρτήσεων σε ιστοσελίδες και κοινωνικά μέσα
- Καταχώρηση προσφορών στον ηλεκτρονικό κατάλογο του ηλεκτρονικού καταστήματος

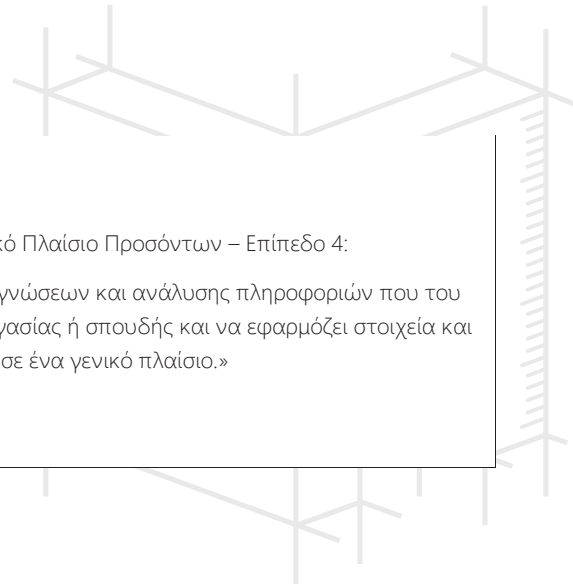
Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4:

«Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο.»

#### Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων

ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Επίπεδο χρήστη	Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
Βασικός	-	-	-	-	-
Ανεξάρτητος	-	-	-	✓	-
Έμπειρος	✓	✓	✓	-	✓



<p><b>ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ</b></p> <p><b>Βασικές Ικανότητες</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ικανότητα γραμματισμού</li> <li>• Πολυγλωσσική ικανότητα</li> <li>• Ψηφιακή ικανότητα</li> <li>• Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα</li> </ul>	<p>Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4:</p> <p>«Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο.»</p>
--	--

**ΚΕΛ 2 ΕΠΟΠΤΕΥΕΙ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ**

<b>ΕΕΛ 2.1</b>	<b>ΕΠΟΠΤΕΥΕΙ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ</b>
	<p><b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ</b></p> <p><b>2.1.1.</b> Παρακολουθεί τη λειτουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος.</p> <p><b>2.1.2.</b> Ελέγχει τη διασύνδεση του ηλεκτρονικού καταστήματος με πλατφόρμες ηλεκτρονικών αγορών.</p> <p><b>2.1.3.</b> Δέχεται αναφορές για προβλήματα λειτουργίας του ηλεκτρονικού καταστήματος από πελάτες, συνεργάτες και πλατφόρμες ηλεκτρονικών αγορών.</p> <p><b>2.1.4.</b> Ενημερώνει την τεχνική υπηρεσία για πιθανές δυσλειτουργίες του ηλεκτρονικού καταστήματος.</p> <p><b>2.1.5.</b> Παρακολουθεί την εξέλιξη της επίλυσης των προβλημάτων από την τεχνική υπηρεσία.</p> <p><b>2.1.6.</b> Ενημερώνει τους πελάτες και τους συνεργάτες για την πορεία επίλυσης των προβλημάτων του ηλεκτρονικού καταστήματος.</p> <p><b>2.1.7.</b> Παράγει στατιστικά και αναφορές σχετικά με τη λειτουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος</p>

<p><b>ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Παρακολουθεί τακτικά τη λειτουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος, ώστε να υπάρχει αδιάλειπτη λειτουργία του συστήματος.</li> <li>• Ελέγχει περιοδικά τη διασύνδεση του ηλεκτρονικού καταστήματος με πλατφόρμες ηλεκτρονικών αγορών, διασφαλίζοντας την παρουσία του ηλεκτρονικού καταστήματος στις πλατφόρμες ηλεκτρονικών αγορών.</li> <li>• Δέχεται, είτε τηλεφωνικά είτε μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων, αναφορές για τη λειτουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος από πελάτες, συνεργάτες και πλατφόρμες ηλεκτρονικών αγορών, πραγματοποιώντας έναν αρχικό έλεγχο των συγκεκριμένων αναφορών.</li> <li>• Ενημερώνει άμεσα και αναλυτικά την τεχνική υπηρεσία για πιθανές δυσλειτουργίες του ηλεκτρονικού καταστήματος.</li> <li>• Παρακολουθεί τακτικά την εξέλιξη της επίλυσης των προβλημάτων, που έχει αναφέρει, από την τεχνική υπηρεσία, ώστε να μπορεί να παρέχει την κατάλληλη ενημέρωση όταν του ζητηθεί.</li> <li>• Ενημερώνει, εφόσον απαιτείται, με κάθε πρόσφορο μέσο τους πελάτες και τους συνεργάτες για την πορεία επίλυσης των προβλημάτων του ηλεκτρονικού καταστήματος.</li> <li>• Παράγει στατιστικά και αναφορές, προς τον/την προϊστάμενο/η, σχετικά με τη λειτουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος, χρησιμοποιώντας τα εργαλεία του συστήματος.</li> </ul>
---

<p><b>ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ</b></p> <p><i>Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:</i></p>
---

Επιχειρήσεις και οργανισμοί που πωλούν και προωθούν προϊόντα και υπηρεσίες μέσω διαδικτύου.

**Μέσα/εργαλεία/υλικά:**

H/Y, Πρόγραμμα πλοήγησης στο διαδίκτυο, Ψηφιακά μέσα αποθήκευσης, Διαδίκτυο, Εργαλεία διαχείρισης περιεχομένου, Εφαρμογή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, Κοινωνικά δίκτυα, Τηλέφωνο, Τυποποιημένα έγγραφα (πρωτόκολλα, αναφορές κλπ.).

**Παραγόμενη υπηρεσία:**

Παρακολούθηση λειτουργίας ηλεκτρονικού καταστήματος.

**Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:**

Τυποποιημένες διαδικασίες ελέγχου λειτουργίας ηλεκτρονικού καταστήματος. Οδηγίες προϊσταμένου/ης. Διαδικασίες ενδοεπιχειρησιακής επικοινωνίας. Διαδικασίες παραγωγής αναφορών.

**ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ**

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά βασικές γενικές γνώσεις, που σχετίζονται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής, που του επιτρέπουν να αντιλαμβάνεται τις διαδικασίες εφαρμογής βασικών καθηκόντων και οδηγιών».

**ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:**

- Βασικές γνώσεις λειτουργίας υπολογιστικών συστημάτων και λογισμικού
- Βασικές γνώσεις λειτουργίας επιχειρήσεων
- Υπηρεσίες διαδικτύου (Παγκόσμιος Ιστός, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεδιασκέψεις κτλ)
- Πλατφόρμες ηλεκτρονικών αγορών
- Χειρισμός διαδικτύου και διαδικτυακών εφαρμογών
- Εξειδικευμένο λογισμικό παρακολούθησης της λειτουργίας ηλεκτρονικού καταστήματος
- Εξειδικευμένο λογισμικό διαχείρισης παραγγελιών
- Αγγλική ορολογία για μάρκετινγκ και για θέματα νέων τεχνολογιών

**ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:**

- Δεν υπάρχουν

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4:  
«Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο.»

**ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ**

- Χρήση H/Y και υπολογιστικών συστημάτων
- Χρήση λογισμικού ηλεκτρονικού καταστήματος
- Εφαρμογή κανόνων και εργαλείων ασφαλείας υπολογιστικών συστημάτων
- Υπηρεσίες διαδικτύου (Παγκόσμιος Ιστός, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεδιασκέψεις κτλ)
- Χρήση υπηρεσιών διασύνδεσης με πλατφόρμες ηλεκτρονικών αγορών
- Χρήση λογισμικού παρακολούθησης της λειτουργίας

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4:  
«Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο.»

ηλεκτρονικού καταστήματος						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Χρήση εξειδικευμένου λογισμικού διαχείρισης παραγγελιών</li> <li>Παραγωγή στατιστικών και αναφορών σχετικά με τη λειτουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος</li> </ul>						
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Επίπεδο χρήστη	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
		Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	-	-	-	-	-
	Ανεξάρτητος	-	✓	-	-	-
	Έμπειρος	✓	-	✓	✓	✓
<b>ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ</b>  <b>Βασικές Ικανότητες</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ικανότητα γραμματισμού</li> <li>Πολυγλωσσική ικανότητα</li> <li>Ψηφιακή ικανότητα</li> <li>Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα</li> </ul>		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4:  «Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο.»				

ΕΕΛ 2.2	ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ
	<b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ</b>  <b>2.2.1.</b> Εξυπηρετεί ερωτήματα πελατών, συνεργατών και συνεργαζόμενων πλατφορμών ηλεκτρονικών αγορών. <b>2.2.2.</b> Παραλαμβάνει τεχνικά αιτήματα πελατών, συνεργατών και συνεργαζόμενων πλατφορμών ηλεκτρονικών αγορών. <b>2.2.3.</b> Επιλύει ή προωθεί τα τεχνικά αιτήματα πελατών, συνεργατών και συνεργαζόμενων πλατφορμών ηλεκτρονικών αγορών. <b>2.2.4.</b> Ενημερώνει σχετικά με την πορεία των αιτημάτων που έχουν υποβληθεί. <b>2.2.5.</b> Καταγράφει και ελέγχει κριτικές προϊόντων από τους πελάτες.
	<b>ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Εξυπηρετεί, τηλεφωνικά ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω κοινωνικών δικτύων, ερωτήματα (για τον λογαριασμό, τις υπηρεσίες, τις παραγγελίες κλπ.) πελατών, συνεργατών και συνεργαζόμενων πλατφορμών ηλεκτρονικών αγορών.</li> <li>Παραλαμβάνει, τηλεφωνικά ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω κοινωνικών δικτύων ή μέσω ηλεκτρονικής υπηρεσίας του ηλεκτρονικού καταστήματος, τεχνικά αιτήματα πελατών, συνεργατών και συνεργαζόμενων πλατφορμών ηλεκτρονικών αγορών.</li> <li>Επιλύει τα απλά προβλήματα ή προωθεί τα σύνθετα τεχνικά αιτήματα στο αρμόδιο τεχνικό τμήμα.</li> <li>Ενημερώνει με σαφή και κατανοητό τρόπο, μετά από επικοινωνία με το τεχνικό τμήμα τους πελάτες και τους συνεργάτες σχετικά με την πορεία των αιτημάτων που έχουν υποβληθεί.</li> <li>Καταγράφει και ελέγχει κριτικές προϊόντων από τους πελάτες ως προς την ορθότητα και την καταλληλότητα, λαμβάνοντας υπόψη θέματα προσωπικών δεδομένων.</li> </ul>
	<b>ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ</b>

### **Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:**

Επιχειρήσεις και οργανισμοί που πωλούν και προωθούν προϊόντα και υπηρεσίες μέσω διαδικτύου.

### **Μέσα/εργαλεία/υλικά:**

H/Y, Πρόγραμμα πλοήγησης στο διαδίκτυο, Ψηφιακά μέσα αποθήκευσης, Διαδίκτυο, Εργαλεία διαχείρισης περιεχομένου, Εφαρμογή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, Κοινωνικά δίκτυα, Υπηρεσίες και εργαλεία ψηφιακού μάρκετινγκ, Τηλέφωνο, Τυποποιημένα έγγραφα (πρωτόκολλα, αναφορές κλπ.).

### **Παραγόμενη υπηρεσία:**

Υποστήριξη αιτημάτων και προβλημάτων των χρηστών του ηλεκτρονικού καταστήματος.

### **Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:**

Τυποποιημένες διαδικασίες λήψης και αντιμετώπισης αιτημάτων. Οδηγίες τμημάτων επιχείρησης. Διαδικασίες ενδοεπιχειρησιακής επικοινωνίας. Οδηγίες ελέγχου διαδικτυακού περιεχομένου. Πρωτόκολλα επικοινωνίας με πελάτες/συνεργάτες.

## **ΓΝΩΣΕΙΣ**

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά βασικές γενικές γνώσεις, που σχετίζονται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής, που του επιτρέπουν να αντιλαμβάνεται τις διαδικασίες εφαρμογής βασικών καθηκόντων και οδηγιών».

### **ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:**

- Βασικές γνώσεις λειτουργίας υπολογιστικών συστημάτων και λογισμικού
- Βασικές γνώσεις λειτουργίας επιχειρήσεων
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Πλατφόρμες ηλεκτρονικών αγορών
- Χειρισμός διαδικτύου και διαδικτυακών εφαρμογών
- Χρήση κοινωνικών δικτύων
- Εξειδικευμένο λογισμικό παρακολούθησης αιτημάτων πελατών
- Βασικές αρχές επικοινωνίας
- Αρχές Διατήρησης Προσωπικών Δεδομένων
- Αγγλική ορολογία για μάρκετινγκ και για θέματα νέων τεχνολογιών

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4:

«Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο.»

### **ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:**

- Δεν υπάρχουν

## **ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ**

- Χρήση H/Y και υπολογιστικών συστημάτων
- Χρήση λογισμικού και βοηθητικών προγραμμάτων
- Εφαρμογή κανόνων και εργαλείων ασφαλείας υπολογιστικών συστημάτων
- Εξυπηρέτηση πελατών

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4:

«Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο.»

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Διαχείριση αιτημάτων πελατών</li> <li>• Υπηρεσίες διαδικτύου (Παγκόσμιος Ιστός, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεδιασκέψεις κτλ)</li> <li>• Διαχείριση κριτικών πελατών</li> </ul>						
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ		Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
	Επίπεδο χρήστη	Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	-	-	-	-	-
	Ανεξάρτητος	-	✓	-	-	-
	Έμπειρος	✓	-	✓	✓	✓
<b>ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ</b>  <b>Βασικές Ικανότητες</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ικανότητα γραμματισμού</li> <li>• Πολυγλωσσική ικανότητα</li> <li>• Ψηφιακή ικανότητα</li> <li>• Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα</li> </ul>		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4:  «Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο.»				

### ΚΕΛ 3 ΠΑΡΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΕΤΑΙ ΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ

	ΠΑΡΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΕΙ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ
ΕΕΛ 3.1	<b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ</b>  <b>3.1.1.</b> Παραλαμβάνει την παραγγελία ενός πελάτη ή συνεργάτη και την καταχωρεί. <b>3.1.2.</b> Δέχεται παραγγελίες μέσω πλατφορμών ηλεκτρονικών αγορών. <b>3.1.3.</b> Ελέγχει την πληρότητα/ορθότητα των στοιχείων μιας παραγγελίας. <b>3.1.4.</b> Επικοινωνεί με τον πελάτη ή συνεργάτη για προβλήματα/διευκρινίσεις σχετικά με την παραγγελία. <b>3.1.5.</b> Επικοινωνεί με το τμήμα παραγγελιών των πλατφορμών ηλεκτρονικών αγορών για ζητήματα της παραγγελίας. <b>3.1.6.</b> Ενημερώνει την παραγγελία με στοιχεία που προκύπτουν κατόπιν της επικοινωνίας με τον πελάτη ή συνεργάτη. <b>3.1.7.</b> Προωθεί την παραγγελία στο τμήμα παραγγελιών της επιχείρησης.
	<b>ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Παραλαμβάνει την παραγγελία ενός πελάτη ή συνεργάτη, τηλεφωνικά ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω του συστήματος του ηλεκτρονικού καταστήματος και την καταχωρεί, αν δεν έχει καταχωρηθεί απευθείας από τον πελάτη.</li> <li>• Δέχεται παραγγελίες μέσω πλατφορμών ηλεκτρονικών αγορών, μέσω του διασυνδεδεμένου συστήματος παραγγελιών.</li> <li>• Ελέγχει αναλυτικά την πληρότητα/ορθότητα των στοιχείων της παραγγελίας, για τυχόν προβλήματα σχετικά με τα στοιχεία του πελάτη, τα στοιχεία διεύθυνσης και τυχόν σχόλια του πελάτη ή συνεργάτη.</li> <li>• Επικοινωνεί άμεσα με τον πελάτη ή συνεργάτη για τυχόν προβλήματα/διευκρινίσεις σχετικά με την ηλεκτρονική παραγγελία.</li> <li>• Επικοινωνεί με το τμήμα παραγγελιών των πλατφορμών ηλεκτρονικών αγορών για ζητήματα της παραγγελίας, για επίλυση</li> </ul>

προβλημάτων και αποριών.

- Ενημερώνει προσεκτικά την παραγγελία με στοιχεία και σχόλια που προκύπτουν κατόπιν της επικοινωνίας με τον πελάτη ή συνεργάτη.
- Προωθεί έγκαιρα την ελεγμένη παραγγελία στο τμήμα παραγγελιών της επιχείρησης.

#### ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

##### *Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:*

Επιχειρήσεις και οργανισμοί που πωλούν και προωθούν προϊόντα και υπηρεσίες μέσω διαδικτύου.

##### *Μέσα/εργαλεία/υλικά:*

Η/Υ, Πρόγραμμα πλοήγησης στο διαδίκτυο, Ψηφιακά μέσα αποθήκευσης, Διαδίκτυο, Εργαλεία διαχείρισης περιεχομένου, Εφαρμογή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, Τηλέφωνο, Τυποποιημένα έγγραφα (πρωτόκολλα, αναφορές κλπ.).

##### *Παραγόμενη υπηρεσία:*

Λήψη, έλεγχος και εκτέλεση παραγγελιών του ηλεκτρονικού καταστήματος.

##### *Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:*

Τυποποιημένες διαδικασίες λήψης και ελέγχου παραγγελιών. Οδηγίες τμημάτων επιχείρησης. Διαδικασίες ενδοεπιχειρησιακής επικοινωνίας. Πρωτόκολλα επικοινωνίας με πελάτες/συνεργάτες.

#### ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά βασικές γενικές γνώσεις, που σχετίζονται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής, που του επιτρέπουν να αντιλαμβάνεται τις διαδικασίες εφαρμογής βασικών καθηκόντων και οδηγιών».

#### ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Βασικές γνώσεις λειτουργίας υπολογιστικών συστημάτων και λογισμικού
- Βασικές γνώσεις λειτουργίας επιχειρήσεων
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Πλατφόρμες ηλεκτρονικών αγορών
- Χειρισμός διαδικτύου και διαδικτυακών εφαρμογών
- Χρήση κοινωνικών δικτύων
- Εξειδικευμένο λογισμικό παρακολούθησης αιτημάτων πελατών
- Εξειδικευμένο λογισμικό διαχείρισης παραγγελιών
- Βασικές αρχές logistics
- Διαχείριση αποθήκης
- Αγγλική ορολογία για μάρκετινγκ και για θέματα νέων τεχνολογιών

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4:  
«Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο.»

#### ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Δεν υπάρχουν

#### ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4:



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Χρήση Η/Υ και υπολογιστικών συστημάτων</li> <li>• Χρήση λογισμικού ηλεκτρονικού καταστήματος</li> <li>• Εφαρμογή κανόνων και εργαλείων ασφαλείας υπολογιστικών συστημάτων</li> <li>• Υπηρεσίες διαδικτύου (Παγκόσμιος Ιστός, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεδιασκέψεις κτλ)</li> <li>• Εξυπηρέτηση πελατών</li> <li>• Διαχείριση αιτημάτων πελατών</li> <li>• Έλεγχος και ενημέρωση παραγγελιών</li> <li>• Χρήση υπηρεσιών πλατφορμών ηλεκτρονικών αγορών</li> <li>• Υπηρεσίες διαδικτύου (Παγκόσμιος Ιστός, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεδιασκέψεις κτλ)</li> </ul>	<p>«Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο.»</p>
---	--

ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Επίπεδο χρήστη	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
		Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	-	-	-	-	-
	Ανεξάρτητος	-	✓	-	-	-
Έμπειρος	✓	-	✓	✓	✓	

<p><b>ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ</b></p> <p><b>Βασικές Ικανότητες</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ικανότητα γραμματισμού</li> <li>• Πολυγλωσσική ικανότητα</li> <li>• Ψηφιακή ικανότητα</li> <li>• Προσωπική, κοινωνική και μεταγνώστική ικανότητα</li> </ul>	<p>Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4</p> <p>«Μπορεί να διαχειρίζεται και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων.»</p>
--	--

	ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΕΙ ΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΕΤΑΙ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ
ΕΕΛ 3.2	<p><b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ</b></p> <p><b>3.2.1.</b> Ελέγχει τη δυνατότητα υλοποίησης της παραγγελίας με το αρμόδιο τμήμα της επιχείρησης.</p> <p><b>3.2.2.</b> Ενημερώνει το σύστημα σχετικά με την εξέλιξη της παραγγελίας.</p> <p><b>3.2.3.</b> Λαμβάνει αιτήματα σχετικά με μια παραγγελία και ενημερώνει το σύστημα.</p> <p><b>3.2.4.</b> Προωθεί τα αιτήματα που λαμβάνει προς τα αρμόδια τμήματα.</p> <p><b>3.2.5.</b> Επικοινωνεί με το αρμόδιο τμήμα της επιχείρησης και ενημερώνεται για την πορεία υλοποίησης της παραγγελίας.</p> <p><b>3.2.6.</b> Επικοινωνεί με τους πελάτες ή συνεργάτες ή συνεργαζόμενες πλατφόρμες ηλεκτρονικών αγορών για ενημέρωσή τους ή για την αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων.</p> <p><b>3.2.7.</b> Παράγει στατιστικά και αναφορές, για τις παραγγελίες, προς τη διοίκηση.</p>
<b>ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:</b>	

- Ελέγχει άμεσα και προσεκτικά τη δυνατότητα υλοποίησης της παραγγελίας με το αρμόδιο τμήμα της επιχείρησης
- Ενημερώνει άμεσα και αναλυτικά το σύστημα σχετικά με την εξέλιξη και το χρόνο υλοποίησης της παραγγελίας για την πληροφόρηση του πελάτη ή συνεργάτη ή της πλατφόρμας ηλεκτρονικών αγορών που έθεσε την παραγγελία.
- Λαμβάνει με προσοχή αιτήματα σχετικά με μια παραγγελία και ενημερώνει άμεσα και αναλυτικά το σύστημα.
- Προωθεί μετά από έλεγχο τα αιτήματα που έλαβε προς τα εκάστοτε αρμόδια τμήματα, προσθέτοντας τυχόν απαραίτητες διευκρινίσεις σχετικά με τις ενέργειες υποστήριξης που ήδη υλοποίησε.
- Επικοινωνεί τακτικά με το αρμόδιο τμήμα της επιχείρησης και ενημερώνεται αναλυτικά για την πορεία υλοποίησης της παραγγελίας.
- Επικοινωνεί έγκαιρα με τους πελάτες ή συνεργάτες ή συνεργαζόμενες πλατφόρμες ηλεκτρονικών αγορών για αναλυτική ενημέρωσή τους ή για την αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων.
- Παράγει, μέσω του συστήματος, στατιστικά και αναφορές, για τις παραγγελίες, προς τη διοίκηση, προσθέτοντας πιθανά σχόλια και συμπεράσματα.

## ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

### *Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:*

Επιχειρήσεις και οργανισμοί που πωλούν και προωθούν προϊόντα και υπηρεσίες μέσω διαδικτύου.

### *Μέσα/εργαλεία/υλικά:*

Η/Υ, Πρόγραμμα πλοήγησης στο διαδίκτυο, Ψηφιακά μέσα αποθήκευσης, Διαδίκτυο, Εργαλεία διαχείρισης περιεχομένου, Εφαρμογή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, Τηλέφωνο, Τυποποιημένα έγγραφα (πρωτόκολλα, αναφορές κλπ.).

### *Παραγόμενη υπηρεσία:*

Υποστήριξη εκτέλεσης ηλεκτρονικής παραγγελίας και παραγωγή αναφορών για τις ηλεκτρονικές παραγγελίες.

### *Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:*

Τυποποιημένες διαδικασίες ελέγχου παραγγελιών. Οδηγίες τμημάτων επιχείρησης. Διαδικασίες ενδοεπιχειρησιακής επικοινωνίας. Πρωτόκολλα επικοινωνίας με πελάτες/συνεργάτες. Διαδικασίες παραγωγής αναφορών.

## ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την ελάχιστες αναγκαίες γενικές γνώσεις για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά βασικές γενικές γνώσεις, που σχετίζονται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής, που του επιτρέπουν να αντιλαμβάνεται τις διαδικασίες εφαρμογής βασικών καθηκόντων και οδηγιών».

## ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Βασικές γνώσεις λειτουργίας υπολογιστικών συστημάτων και λογισμικού
- Βασικές γνώσεις λειτουργίας επιχειρήσεων
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Πλατφόρμες ηλεκτρονικών αγορών
- Χειρισμός διαδικτύου και διαδικτυακών εφαρμογών
- Χρήση κοινωνικών δικτύων
- Εξειδικευμένο λογισμικό παρακολούθησης αιτημάτων πελατών
- Εξειδικευμένο λογισμικό διαχείρισης παραγγελιών
- Αγγλική ορολογία για μάρκετινγκ και για θέματα νέων τεχνολογιών

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4:

«Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο.»

<b>ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Δεν υπάρχουν</li> </ul>						
<b>ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ</b>		<p>Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4:</p> <p>«Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυση πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο.»</p>				
<b>ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Χρήση Η/Υ και υπολογιστικών συστημάτων</li> <li>Χρήση λογισμικού ηλεκτρονικού καταστήματος</li> <li>Εφαρμογή κανόνων και εργαλείων ασφαλείας υπολογιστικών συστημάτων</li> <li>Υπηρεσίες διαδικτύου (Παγκόσμιος Ιστός, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλεδιασκέψεις κτλ)</li> <li>Έλεγχος αποθήκης</li> <li>Διαχείριση αιτημάτων πελατών</li> <li>Χρήση υπηρεσιών πλατφορμών ηλεκτρονικών αγορών</li> </ul>				
<b>ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ</b>	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων					
	Επίπεδο χρήστη	Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	<b>Βασικός</b>	-	-	-	-	-
	<b>Ανεξάρτητος</b>	-	✓	-	-	-
	<b>Έμπειρος</b>	✓	-	✓	✓	✓
<b>ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ</b>		<p>Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 4:</p> <p>«Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο.»</p>				
<b>Βασικές Ικανότητες</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ικανότητα γραμματισμού</li> <li>Πολυγλωσσική ικανότητα</li> <li>Ψηφιακή ικανότητα</li> <li>Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα</li> </ul>						

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ISCED <sup>3</sup>	
ISCED	ΕΠΙΠΕΔΟ 3
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	<p>Έχοντας ολοκληρώσει τη δευτεροβάθμια γενική ή επαγγελματική εκπαίδευση, είναι δηλαδή απόφοιτος/η Γενικού ή Επαγγελματικού Λυκείου, και με αρχική επαγγελματική κατάρτιση σε κατάλληλη ειδικότητα των ΣΑΕΚ ή συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση στις ΚΕΛ, μπορεί να αποκτήσει τις γνώσεις, δεξιότητες, και ικανότητες που απαιτούνται για το επάγγελμα.</p>

<sup>3</sup>InternationalStandardClassificationofEducation

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ  
ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ  
ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ  
ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΝΤΩΝ



## ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «Υφιστάμενες και προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων»

### ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

Οι υφιστάμενες εκπαιδευτικές διαδρομές είναι αυτές που προσδιορίζονται από νομοθετικές ρυθμίσεις, οι οποίες είναι σε ισχύ και περιγράφουν τις προϋποθέσεις για την απόκτηση επαγγελματικών αδειών και επαγγελματικών δικαιωμάτων για ένα συγκεκριμένο επάγγελμα.

Για το παρόν επαγγελματικό περίγραμμα δεν απαιτείται άδεια άσκησης επαγγέλματος.

### ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι διαδρομές μάθησης για το επάγγελμα του «Υπαλλήλου Διαχείρισης Συστήματος Ηλεκτρονικού Εμπορίου».

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 της επαγγέλματος.

Υπάλληλος Διαχείρισης Συστήματος Ηλεκτρονικού Εμπορίου	
1 <sup>η</sup> Διαδρομή	Απολυτήριο ΓΕΛ ή ΕΠΑΛ (οποιασδήποτε ειδικότητας) επιπέδου 4 του ΕΠΠ. Συναφής επαγγελματική εμπειρία τριών (3) μηνών. Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση στο σύνολο των γνώσεων που αντιστοιχούν στις Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3).
2 <sup>η</sup> Διαδρομή	Πτυχίο Επαγγελματικής Σχολής (ΕΠΑΣ) Μαθητείας ΔΥΠΑ επιπέδου 3 του ΕΠΠ, ειδικότητας Πληροφορικής ή Οικονομίας/Διοίκησης ή άλλοι ισότιμοι τίτλοι επιπέδου 3 του ΕΠΠ. Σχετική επαγγελματική εμπειρία ενός (1) έτους. Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση στο σύνολο των γνώσεων που αντιστοιχούν στις 3 Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες του επαγγέλματος (ΚΕΛ 1, ΚΕΛ 2, ΚΕΛ 3).
3 <sup>η</sup> Διαδρομή	Δίπλωμα Σχολής Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΑΕΚ) πρώην Ινστιτούτου Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ), επιπέδου 5 του ΕΠΠ, σε ειδικότητες Πληροφορικής ή Οικονομίας/Διοίκησης ή απόφοιτος/η Μεταλυκειακού έτους-Τάξη Μαθητείας. Σχετική επαγγελματική εμπειρία τριών (3) μηνών.

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε  
ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ  
ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ  
ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ



## ΕΝΟΤΗΤΑ Ε «Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων και δεξιοτήτων»

Η αξιολόγηση επαγγελματικών γνώσεων και δεξιοτήτων προϋποθέτει την επιλογή της κατάλληλης μεθόδου και των ανάλογων μεθοδολογικών εργαλείων, ανάλογα με το είδος των γνώσεων και δεξιοτήτων που πρόκειται να αξιολογηθούν, τον σκοπό της αξιολόγησης και, ενδεχομένως, τα χαρακτηριστικά του πληθυσμού-στόχου των εργαζόμενων που πρόκειται να αξιολογηθούν ως προς τις γνώσεις και δεξιότητές τους.

Στον πίνακα που ακολουθεί, προτείνονται ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης του συνόλου των απαιτούμενων Γνώσεων και Δεξιοτήτων ανά Επιμέρους Επαγγελματική Λειτουργία:

ΕΕΛ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	
	Γνώσεων	Δεξιοτήτων
ΕΕΛ 1.1	Τεστ πολλαπλών επιλογών και Ανάθεση project	Τεστ πολλαπλών επιλογών και Ανάθεση project
Παρατηρήσεις:	<p>Το επάγγελμα τους/της «Υπαλλήλου Διαχείρισης Συστήματος Ηλεκτρονικού Εμπορίου» είναι ένα πρακτικό επάγγελμα που απαιτεί τη συνεχή χρήση υπολογιστικών συστημάτων και λογισμικού, αλλά και την επικοινωνία με πελάτες, συνεργάτες και συναδέλφους άλλων τμημάτων. Απαιτείται, λοιπόν, ένα μείγμα γνώσεων και δεξιοτήτων για τη διεκπεραίωση των καθηκόντων του επαγγελματία της ειδικότητας. Οι επαγγελματικές γνώσεις και δεξιότητες απαιτούν την κατανόηση θεωρητικών εννοιών, αλλά και τη δυνατότητα ολοκλήρωσης συγκεκριμένων πρακτικών διαδικασιών. Συνεπώς προτείνεται, για την αξιολόγηση του θεωρητικού υπόβαθρου και κάποιων απλών πρακτικών προβλημάτων, η χρήση τεστ με πολλαπλές επιλογές και διαδραστικές ασκήσεις και, επιπλέον, για την αξιολόγηση των πρακτικών δεξιοτήτων και των ειδικών επαγγελματικών γνώσεων, πρακτικές δοκιμασίες υπό την μορφή project που θα πρέπει να ολοκληρώσουν οι καταρτιζόμενοι.</p>	
ΕΕΛ 1.2	Τεστ πολλαπλών επιλογών και Ανάθεση project	Τεστ πολλαπλών επιλογών και Ανάθεση project
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 1.3	Τεστ πολλαπλών επιλογών και Ανάθεση project	Τεστ πολλαπλών επιλογών και Ανάθεση project
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 2.1	Τεστ πολλαπλών επιλογών και Ανάθεση project	Τεστ πολλαπλών επιλογών και Ανάθεση project
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 2.2	Τεστ πολλαπλών επιλογών και Ανάθεση project	Τεστ πολλαπλών επιλογών και Ανάθεση project
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 3.1	Τεστ πολλαπλών επιλογών και Ανάθεση project	Τεστ πολλαπλών επιλογών και Ανάθεση project

Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	
ΕΕΛ 3.2	Τεστ πολλαπλών επιλογών και Ανάθεση project	Τεστ πολλαπλών επιλογών και Ανάθεση project
Παρατηρήσεις:	Όπως στην ΕΕΛ 1.1	



## Περαιτέρω πληροφορίες επαγγέλματος

Ενδεικτικά αναφέρονται κάποιοι ιστότοποι που παρέχουν εξ αποστάσεως εκπαίδευση και επιμόρφωση σε διάφορα γνωστικά αντικείμενα:

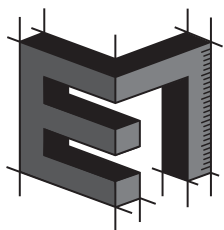
- ✓ Εθνική Ακαδημία Ψηφιακών Ικανοτήτων - Gov.gr
  - <https://nationaldigitalacademy.gov.gr/>
- ✓ Κέντρο Ανοικτών Διαδικτυακών Μαθημάτων Mathesis
  - <https://mathesis.cup.gr/>
- ✓ Udemy: Online Courses / Courses on Demand
  - <https://www.udemy.com/>
- ✓ Coursera Degrees, Certificates, & Free Online Courses
  - <https://www.coursera.org/>
- ✓ edX Free Online Courses
  - <https://www.edx.org/>

## Κατάλογος συντομογραφιών

ΚΕΛ:	Κύρια Επαγγελματική Λειτουργία
ΕΕΛ:	Επιμέρους Επαγγελματική Λειτουργία
ΕΕ:	Επαγγελματική Εργασία
ΚΕΑ:	Κριτήρια Επαγγελματικής Ανταπόκρισης
ΕυΕ:	Εύρος Εφαρμογής
Ε.Π.	Επαγγελματικό Περίγραμμα
ISCED:	International Standard Classification of Education
NQF-ΕΠΠ:	National Qualifications Framework - Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων
ΣΤΕΠ:	Στατιστική ταξινόμηση επαγγελμάτων
ΣΤΑΚΟΔ:	Στατιστική ταξινόμηση οικονομικών δραστηριοτήτων
ISCO:	Διεθνής Τυποποιημένη Ταξινόμηση Επαγγελμάτων
ESCO:	Ευρωπαϊκή ταξινόμηση δεξιοτήτων, ικανοτήτων και επαγγελμάτων
ΠΕΠ:	Πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης/κατάρτισης

## Βιβλιογραφία

- Baluch, A. (2023). 38 E-Commerce Statistics Of 2023. Forbes Advisor. <https://www.forbes.com/advisor/business/ecommerce-statistics/>, προσπέλαση στις 05/06/2023
- Business daily, (2022). Αύξηση μεγεθών ηλεκτρονικού εμπορίου καταγράφηκε στην Ελλάδα τον Ιούλιο 2022. *Business Daily*. [https://www.businessdaily.gr/oikonomia/68565\\_axysi-megethon-ilektronikoy-emporioy-katagrafike-stin-ellada-ton-ioulio-2022](https://www.businessdaily.gr/oikonomia/68565_axysi-megethon-ilektronikoy-emporioy-katagrafike-stin-ellada-ton-ioulio-2022), προσπέλαση στις 02/06/2023
- Capital.Gr. (2023). Στα ύψη το ηλεκτρονικό εμπόριο - 8 στους 10 Έλληνες στο διαδίκτυο. <https://www.capital.gr/oikonomia/3695321/sta-upsi-to-ilektroniko-emporio-8-stous-10-ellines-sto-diadiktuo/> προσπέλαση στις 02/06/2023
- dos Santos, V. F., Sabino, L. R., Morais, G. M., & Gonçalves, C. A. (2017). E-commerce: A short history follow-up on possible trends. *International Journal of Business Administration*.
- GRECA & Truberries, (2022). Έρευνα αγοράς ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ελλάδα σήμερα, από την πλευρά των επιχειρήσεων e-shop και courier. *Greek eCommerce Association (GRECA) | Ελληνικός Σύνδεσμος Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ΕΣΗΕ)*. <https://www.greekecommerce.gr/ereynes-gia-ellada/ereyna-agoras-ilektronikoy-emporioy-apo-tin-pleyra-eshops-couriers/>, προσπέλαση στις 05/06/2023
- IMARC Group, (2023). E-Commerce Market: Global Industry Trends, Share, Size, Growth, Opportunity and Forecast 2023-2028. *Research and Markets Ltd* 2023. <https://www.researchandmarkets.com/reports/5732341/e-commerce-market-global-industry-trends> προσπέλαση στις 02/06/2023
- Laudon, K., & Traver, C. (2019). *Ηλεκτρονικό Εμπόριο*, Παπασωτηρίου, ISBN 9789604911165
- Statista, (2022). *Global mobile retail commerce sales share 2016-2021*. <https://www.statista.com/statistics/806336/mobile-retail-commerce-share-worldwide/> προσπέλαση στις 02/06/2023
- Strategist, (2023). Το τοπίο στο ελληνικό ηλεκτρονικό εμπόριο, οι e-shoppers και τα εμπόδια. *The Total Business*. <https://thetotalbusiness.com/2023/01/10/topio-ilektroniko-emporio-ellada/>
- Tian, Y., & Stewart, C. (2006). History of e-commerce. In *Encyclopedia of e-commerce, e-government, and mobile commerce* (pp. 559-564). IGI Global.
- ΕΛΣΤΑΤ (2022). Έρευνα χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας από νοικοκυριά και άτομα: έτος 2022, *Ελληνική Στατιστική Αρχή*. Διαθέσιμο στο <https://www.statistics.gr/el/statistics/-/publication/SFA20/->, προσπέλαση στις 02/06/2023
- ΕΛΣΤΑΤ, (2022α). Έρευνα εργατικού δυναμικού: Γ΄ τρίμηνο 2022. *Ελληνική Στατιστική Αρχή*. <https://www.statistics.gr/documents/20181/53cd3b33-eb60-e471-372c-5a4895d5529d>, προσπέλαση στις 05/06/2023
- Καραλής, Θ., Μαρκίδης, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ., Νάτσης, Π., Καρατράσογλου, Ι., Παπαευσταθίου, Κ., Γούλας, Χ., & Λιντζέρης, Π. (2021) *Μεθοδολογικές προσεγγίσεις ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και πλαισίων εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων*, Αθήνα: ΙΝΕ ΓΣΕΕ.
- Μανιφάβα, Δ. (2021). Ηλεκτρονικό εμπόριο: Πρωταθλήτρια η Ελλάδα στην Ευρώπη. *Kathimerini.gr*. <https://www.kathimerini.gr/economy/561512356/protathlitria-sto-ilektroniko-emporio-i-ellada-stin-eyropi/>, προσπέλαση στις 05/06/2023
- ΙΕΛΚΑ. (2023). Νέα αύξηση της απασχόλησης στο λιανεμπόριο τροφίμων και το 2022 με κύριο πυλώνα τα σουπερμάρκετ, Ινστιτούτο Έρευνας Λιανεμπορίου Καταναλωτικών Αγαθών (ΙΕΛΚΑ) <http://www.ielka.gr/?p=3121>, προσπέλαση στις 05/06/2023



# ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ/ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης/κατάρτισης

Σκοπός της ανάπτυξης του Πλαισίου Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών Προγραμμάτων Επαγγελματικής Εκπαίδευσης/Κατάρτισης και Γενικής Εκπαίδευσης Ενηλίκων είναι να αποτελέσει έναν εύληπτο, χρηστικό Οδηγό, ο οποίος θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί με ευκολία από σχεδιαστές Προγραμμάτων Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης.

Είναι σαφές ότι το Πλαίσιο Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών δεν μπορεί και δεν πρέπει να καλύψει με πληρότητα και ακρίβεια το σύνολο των απαιτήσεων που διαμορφώνουν ένα πρόγραμμα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, για δύο κυρίως λόγους:

**α)** Τα Επαγγελματικά Περιγράμματα (ΕΠ) σχεδιάζονται με στόχο την κωδικοποίηση της επαγγελματικής και κοινωνικής εμπειρίας ενός συγκεκριμένου εργασιακού αντικειμένου το οποίο διαθέτει ένα ειδικό και αναγνωρίσιμο σώμα γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων. Είναι λοιπόν δεδομένο ότι η απόκτηση και η ανάπτυξή τους, προϋποθέτει τη διαμόρφωση και τη λειτουργία συγκεκριμένων περιβαλλόντων εκπαίδευσης και κατάρτισης που να ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένες μεθοδολογικές και θεσμικές προϋποθέσεις: αναλυτικά προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης, προγράμματα αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης, συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση κ.λπ. Τα Πλαίσια Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών δεν μπορούν να καλύψουν με ενιαίο και απόλυτο τρόπο το σύνολο των προδιαγραφών όλων των δυνατών εκδοχών εκπαίδευσης και κατάρτισης. Γι' αυτό ακριβώς τον λόγο, περιοριζόμαστε στον προσδιορισμό ενιαίων εκπαιδευτικών προϋποθέσεων και προδιαγραφών, διατυπώνοντας κάποιες ελάχιστες βασικές προδιαγραφές που προηγούνται του κάθε εκπαιδευτικού σχεδιασμού, ανεξάρτητα από τα ιδιαίτερα θεσμικά του χαρακτηριστικά.

**β)** Τα Πλαίσια Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών συντελούν στον εκπαιδευτικό σχεδιασμό προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης, αλλά σε καμιά περίπτωση δεν μπορούν να υποκαταστήσουν τη διαδικασία σχεδιασμού και διαμόρφωσης ενός συγκεκριμένου προγράμματος εκπαίδευσης και κατάρτισης. Στην πραγματικότητα πρόκειται για δύο εντελώς διαφορετικές διεργασίες οι οποίες υπηρετούν διαφορετικούς στόχους και αξιοποιούν ειδικές και ιδιαίτερες μεθοδολογικές προσεγγίσεις. Ο/η συγγραφέας ενός Επαγγελματικού Περιγράμματος επιδιώκει να αποτυπώσει με ακρίβεια και εγκυρότητα μια συγκεκριμένη επαγγελματική δραστηριότητα, κωδικοποιώντας τα επιμέρους στοιχεία της, έτσι ώστε να εντάσσεται σε έναν ενιαίο και ομοιογενή μηχανισμό συστηματικής κατάταξης επαγγελματιών. Ο/η σχεδιαστής/ρια ενός εκπαιδευτικού προγράμματος ή ενός προγράμματος κατάρτισης, από την πλευρά του/της, οργανώνει τον χρόνο, τον τόπο και διατάσσει τα αναγκαία διδακτικά μέσα, έτσι ώστε να επιτευχθούν συγκεκριμένα προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα.

Είναι απολύτως κατανοητό ότι στα προκαταρκτικά στάδια ενός εκπαιδευτικού σχεδιασμού επιχειρείται η διερεύνηση των συγκεκριμένων εκπαιδευτικών αναγκών των εκπαιδευομένων και λαμβάνεται υπόψη το συγκεκριμένο θεσμικό πλαίσιο εκπαίδευσης και κατάρτισης. Από αυτή την άποψη, τα ΕΠ είναι μια από τις πολλές δυνατές πηγές τροφοδότησης τόσο σε επίπεδο εκπαιδευτικών περιεχομένων όσο και μεθοδολογικών κατευθύνσεων. Με άλλα λόγια, τα ΕΠ, και πιο συγκεκριμένα τα Πλαίσια Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών, προαναγγέλλουν, αλλά δεν καθορίζουν με απόλυτο τρόπο τη μορφή και τη διάρθρωση όλων των δυνατών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Αντίθετα, μπορούν να προτείνουν συγκεκριμένα μεθοδολογικά πλαίσια, τα οποία να συνιστούν ένα είδος ελάχιστης ποιοτικής βάσης ή ακόμη μια δέσμη μεθοδολογικών κατευθύνσεων που να μπορούν να προσανατολίσουν τη διεργασία του εκπαιδευτικού σχεδιασμού προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Στη συνέχεια, αξιοποιώντας το ΕΠ και τις Προδιαγραφές Εκσυγχρονισμένης Μεθοδολογίας, Προτύπων και Εργαλείων Εκπόνησης Επαγγελματικών Περιγραμμάτων και Πλαισίων Προδιαγραφών Προγραμμάτων<sup>4</sup> παρουσιάζεται το Πλαίσιο Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών Προγραμμάτων για τον/την «Υπάλληλο Διαχείρισης Συστήματος Ηλεκτρονικού Εμπορίου», βάσει των παρακάτω θεμελιωδών ενοτήτων:

- 1) Ενότητα Προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων, όπως περιγράφεται στο ΕΠ με όρους ΕΕΛ και ΚΕΑ.
- 2) Γενική θεσμική περιγραφή των διαθέσιμων δομών εκπαίδευσης και κατάρτισης.
- 3) Γενικό προφίλ καταρτιζομένων/εκπαιδευομένων.

<sup>4</sup> Καραλής, Θ., Μαρκίδης, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ., Νάτσος, Π., Καρατράσση, Ι., Παπαευσταθίου, Κ., Γούλας, Χ., & Λιντζέρης, Π. (2021) Μεθοδολογικές προσεγγίσεις ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και πλαισίων εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων, Αθήνα: ΙΝΕ ΓΣΕΕ.

ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ/ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ  
ΓΙΑ ΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ «ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ»

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

A. «Διαχείριση προϊόντων και προσφορών του ηλεκτρονικού καταστήματος»	B. «Υποστήριξη της λειτουργίας και των χρηστών του ηλεκτρονικού καταστήματος»	Γ. «Διαχείριση και εκτέλεση των ηλεκτρονικών παραγγελιών»
<p><i>Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα Α Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.</i></p>		
<p>A. «Διαχείριση προϊόντων και προσφορών του ηλεκτρονικού καταστήματος»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ενημερώνεται επαρκώς από τον/την προϊστάμενο/η και το αρμόδιο τμήμα για τα νέα προϊόντα (κωδικούς προϊόντων) που θα καταχωρηθούν στο ηλεκτρονικό κατάστημα.</li> <li>Τροποποιεί (προσθέτει, διαγράφει, αλλάζει τίτλους) τις κατηγορίες και υποκατηγορίες προϊόντων στον ηλεκτρονικό κατάλογο του ηλεκτρονικού καταστήματος, σε συνεργασία με τον/την προϊστάμενο/η και το αρμόδιο τμήμα.</li> <li>Συγκεντρώνει με προσοχή στοιχεία (χαρακτηριστικά, οπτικό υλικό, κατηγορία/υποκατηγορία) για τα προϊόντα του ηλεκτρονικού καταστήματος, από τους προμηθευτές και άλλες πηγές.</li> <li>Συντάσσει περιγραφές για τα προϊόντα του ηλεκτρονικού καταστήματος, χρησιμοποιώντας τις περιγραφές των προμηθευτών και τα στοιχεία που έχει συγκεντρώσει, και τις προσαρμόζει, ώστε να ταιριάζουν στις ιδιαιτερότητες του ηλεκτρονικού καταστήματος.</li> <li>Διαχειρίζεται το οπτικό υλικό των προϊόντων του ηλεκτρονικού καταστήματος, εφαρμόζοντας απλές επεξεργασίες (π.χ. μείωση μεγέθους, περικοπή, κ.λπ.) σε συνεργασία με τον/την τεχνικό υπεύθυνο/η.</li> <li>Καταχωρεί με προσοχή τους κωδικούς και τα υπόλοιπα στοιχεία (κόστος, ποσότητα, χαρακτηριστικά, οπτικό υλικό και περιγραφή) στον ηλεκτρονικό κατάλογο του ηλεκτρονικού καταστήματος.</li> <li>Ενημερώνεται αναλυτικά από τον/την προϊστάμενο/η και το αρμόδιο τμήμα για τις αλλαγές στα προϊόντα (διαγραφές, αλλαγές στοιχείων κλπ.) του ηλεκτρονικού καταστήματος.</li> <li>Επισημαίνει ως μη ενεργά ή διαγράφει προϊόντα και κατηγορίες/υποκατηγορίες που δεν πωλούνται πλέον από το ηλεκτρονικό κατάστημα, σύμφωνα με τις υποδείξεις του/της προϊσταμένου/ης και του αρμοδίου τμήματος.</li> <li>Πραγματοποιεί αλλαγές και προσθήκες στα στοιχεία των προϊόντων του ηλεκτρονικού καταστήματος, σε συνεργασία με το αρμόδιο τμήμα, σε περίπτωση αλλαγών ή εντοπισμού λαθών στα στοιχεία των προϊόντων.</li> <li>Επικαιροποιεί με επιμέλεια τις τιμές των προϊόντων του ηλεκτρονικού καταστήματος, σε συνεργασία με τον/την προϊστάμενο/η και το αρμόδιο τμήμα.</li> <li>Ενημερώνεται αναλυτικά από τον/την προϊστάμενο/η και το αρμόδιο τμήμα για ειδικές προσφορές προϊόντων/υπηρεσιών στο πλαίσιο της πολιτικής της επιχείρησης.</li> <li>Καταχωρεί τις προσφορές στον ηλεκτρονικό κατάλογο του καταστήματος, χρησιμοποιώντας τις κατάλληλες σημάνσεις με βάση τις συμβάσεις λειτουργίας του ηλεκτρονικού καταστήματος και τις ισχύουσες νομικές διατάξεις.</li> <li>Προβαίνει σε αναρτήσεις για τα νέα προϊόντα και τις προσφορές στην ιστοσελίδα του ηλεκτρονικού καταστήματος, χρησιμοποιώντας τις αυτοματοποιημένες υπηρεσίες διαχείρισης αναρτήσεων ή σε συνεργασία με τον/την τεχνικό υπεύθυνο του καταστήματος.</li> <li>Ενημερώνει, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή υπηρεσιών γραπτών μηνυμάτων ή τηλεφωνικά τους εγγεγραμμένους χρήστες του ηλεκτρονικού καταστήματος για τα νέα προϊόντα/υπηρεσίες και τις προσφορές.</li> <li>Πραγματοποιεί, σε συνεργασία με τον/την προϊστάμενο/η, το αρμόδιο τμήμα και τον/την τεχνικό υπεύθυνο του καταστήματος, προωθητικές αναρτήσεις στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης του καταστήματος για τα νέα προϊόντα, τις προσφορές και γενικότερα για το ηλεκτρονικό κατάστημα.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Αποστέλλει, σε συνεργασία με τον/την προϊστάμενο/η και το αρμόδιο τμήμα, ενημερωτικά ηλεκτρονικά μηνύματα σε συσχετιζόμενους διαδικτυακούς τόπους, ηλεκτρονικά καταστήματα και πλατφόρμες ηλεκτρονικών αγορών για τα νέα προϊόντα και τις προσφορές.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>B.</b></p> <p><b>«Υποστήριξη της λειτουργίας και των χρηστών του ηλεκτρονικού καταστήματος»</b></p>	<p style="text-align: center;"><i>Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην <b>Ενότητα Β</b> Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Παρακολουθεί τακτικά τη λειτουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος, ώστε να υπάρχει αδιάλειπτη λειτουργία του συστήματος.</li> <li>• Ελέγχει περιοδικά τη διασύνδεση του ηλεκτρονικού καταστήματος με πλατφόρμες ηλεκτρονικών αγορών, διασφαλίζοντας την ορατότητα του ηλεκτρονικού καταστήματος μέσω των συνεργαζόμενων πλατφορμών.</li> <li>• Δέχεται, είτε τηλεφωνικά είτε μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων, αναφορές για λειτουργίας του ηλεκτρονικού καταστήματος από πελάτες, συνεργάτες και πλατφόρμες ηλεκτρονικών αγορών, πραγματοποιώντας έναν αρχικό έλεγχο των συγκεκριμένων αναφορών.</li> <li>• Ενημερώνει άμεσα και αναλυτικά την τεχνική υπηρεσία για πιθανές δυσλειτουργίες του ηλεκτρονικού καταστήματος.</li> <li>• Παρακολουθεί τακτικά την εξέλιξη της επίλυσης των προβλημάτων, που έχει αναφέρει, από την τεχνική υπηρεσία, ώστε να μπορεί να παρέχει την κατάλληλη ενημέρωση όταν του ζητηθεί.</li> <li>• Ενημερώνει, εφόσον απαιτείται, με κάθε πρόσφορο μέσο τους πελάτες και τους συνεργάτες για την πορεία επίλυσης των προβλημάτων του ηλεκτρονικού καταστήματος.</li> <li>• Παράγει στατιστικά και αναφορές, προς τον/την προϊστάμενο/η, σχετικά με τη λειτουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος, χρησιμοποιώντας τα εργαλεία του συστήματος.</li> <li>• Εξυπηρετεί, τηλεφωνικά ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω κοινωνικών δικτύων, ερωτήματα (για τον λογαριασμό, τις υπηρεσίες, τις παραγγελίες κλπ.) πελατών, συνεργατών και συνεργαζόμενων πλατφορμών ηλεκτρονικών αγορών.</li> <li>• Παραλαμβάνει, τηλεφωνικά ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω κοινωνικών δικτύων ή μέσω ηλεκτρονικής υπηρεσίας του ηλεκτρονικού καταστήματος, τεχνικά αιτήματα πελατών, συνεργατών και συνεργαζόμενων πλατφορμών ηλεκτρονικών αγορών.</li> <li>• Επίλυει τα απλά προβλήματα ή προωθεί τα σύνθετα τεχνικά αιτήματα στο αρμόδιο τεχνικό τμήμα.</li> <li>• Διαχειρίζεται με λεπτομέρεια και προωθεί προτάσεις και παράπονα πελατών, συνεργατών και συνεργαζόμενων πλατφορμών ηλεκτρονικών αγορών προς τον/την προϊστάμενο/η και το αρμόδιο τμήμα.</li> <li>• Ενημερώνει με σαφή και κατανοητό τρόπο, μετά από επικοινωνία με το τεχνικό τμήμα τους πελάτες και τους συνεργάτες σχετικά με την πορεία των αιτημάτων που έχουν υποβληθεί.</li> <li>• Καταγράφει και ελέγχει κριτικές προϊόντων από τους πελάτες ως προς την ορθότητα και την καταλληλότητα, λαμβάνοντας υπόψη θέματα προσωπικών δεδομένων.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Γ.</b></p> <p><b>«Διαχείριση και εκτέλεση των ηλεκτρονικών παραγγελιών»</b></p>	<p style="text-align: center;"><i>Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην <b>Ενότητα Γ</b> Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Παραλαμβάνει την παραγγελία ενός πελάτη ή συνεργάτη, τηλεφωνικά ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω του συστήματος του ηλεκτρονικού καταστήματος και την καταχωρεί, αν δεν έχει καταχωρηθεί απευθείας από τον πελάτη.</li> <li>• Δέχεται παραγγελίες μέσω πλατφορμών ηλεκτρονικών αγορών, μέσω του διασυνδεδεμένου συστήματος παραγγελιών.</li> <li>• Ελέγχει αναλυτικά την πληρότητα/ορθότητα των στοιχείων της παραγγελίας, για τυχόν προβλήματα σχετικά με τα στοιχεία του πελάτη, τα στοιχεία διεύθυνσης και τυχόν σχόλια του πελάτη ή συνεργάτη.</li> <li>• Επικοινωνεί άμεσα με τον πελάτη ή συνεργάτη για τυχόν προβλήματα/διευκρινίσεις σχετικά με την ηλεκτρονική παραγγελία.</li> <li>• Επικοινωνεί με το τμήμα παραγγελιών των πλατφορμών ηλεκτρονικών αγορών για ζητήματα της παραγγελίας, για επίλυση προβλημάτων και αποριών.</li> <li>• Ενημερώνει προσεκτικά την παραγγελία με στοιχεία και σχόλια που προκύπτουν κατόπιν της επικοινωνίας με τον πελάτη ή συνεργάτη.</li> <li>• Προωθεί έγκαιρα την ελεγμένη παραγγελία στο τμήμα παραγγελιών της επιχείρησης.</li> <li>• Ελέγχει άμεσα και προσεκτικά τη δυνατότητα υλοποίησης της παραγγελίας με το αρμόδιο τμήμα της επιχείρησης.</li> <li>• Ενημερώνει άμεσα και αναλυτικά το σύστημα σχετικά με την εξέλιξη και το χρόνο υλοποίησης της παραγγελίας για την πληροφόρηση του πελάτη ή συνεργάτη ή της πλατφόρμας ηλεκτρονικών αγορών που</li> </ul>

	<p>έθεσε την παραγγελία.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Λαμβάνει με προσοχή αιτήματα σχετικά με μια παραγγελία και ενημερώνει άμεσα και αναλυτικά το σύστημα.</li> <li>• Πρωθυί μετά από έλεγχο τα αιτήματα που έλαβε προς τα εκάστοτε αρμόδια τμήματα, προσθέτοντας τυχόν απαραίτητες διευκρινίσεις σχετικά με τις ενέργειες υποστήριξης που ήδη υλοποίησε.</li> <li>• Επικοινωνεί τακτικά με το αρμόδιο τμήμα της επιχείρησης και ενημερώνεται αναλυτικά για την πορεία υλοποίησης της παραγγελίας.</li> <li>• Επικοινωνεί έγκαιρα με τους πελάτες ή συνεργάτες ή συνεργαζόμενες πλατφόρμες ηλεκτρονικών αγορών για αναλυτική ενημέρωσή τους ή για την αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων.</li> <li>• Παράγει, μέσω του συστήματος, στατιστικά και αναφορές, για τις παραγγελίες, προς τη διοίκηση, προσθέτοντας πιθανά σχόλια και συμπεράσματα.</li> </ul>
--	---

#### ΓΕΝΙΚΗ ΘΕΣΜΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ ΔΟΜΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ<sup>5</sup>

Δομές επαγγελματικής εκπαίδευσης:	
Δομές αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης:	ΙΕΚ ειδικότητες: «Στέλεχος Ψηφιακού Μάρκετινγκ στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο», Υπεύθυνος Ψηφιακού Μάρκετινγκ και Κοινωνικών Δικτύων», στο εξής Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΑΕΚ)
Δομές Συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης:	

#### ΓΕΝΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ ΚΑΤΑΡΤΙΖΟΜΕΝΩΝ /ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΗ ΔΟΜΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ<sup>6</sup>

Δομές επαγγελματικής εκπαίδευσης:	
Δομές αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης:	Απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης
Δομές Συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης:	

#### ΠΡΟΦΙΛ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ ΑΝΑ ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΚΩΔΙΚΟΙ ΣΤΕΠ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ & ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΟΝΟΜΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΙ ΠΕ/ΤΕ/ΔΕ & ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΟΝΟΜΑΣΙΑ (Αν υπάρχει εφαρμογή)	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
--------------------------------------	---	--	--------------

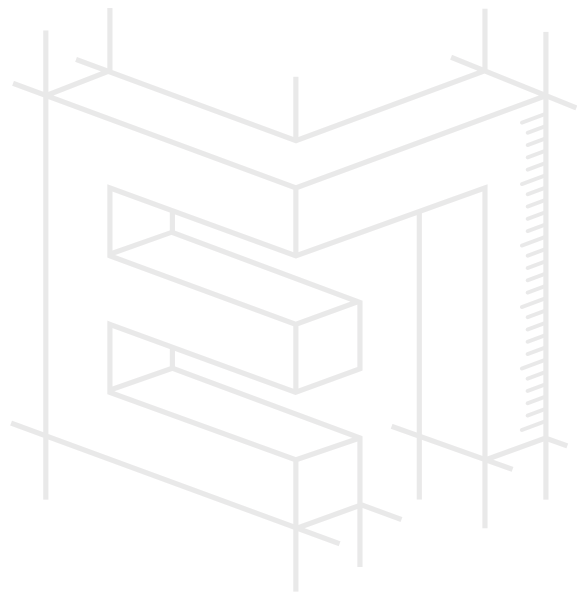
<sup>5</sup> Αφορά σε δυνατότητες εισόδου σε εκπαιδευτικές δομές είτε διαθέσιμες κατά το παρελθόν ή υφιστάμενες κατά την παρούσα περίοδο ή εν δυνάμει διαθέσιμες σε μελλοντική περίοδο

<sup>6</sup> Αφορά την εκπαιδευτική διαδρομή (προφίλ) των απασχολούμενων στην ειδικότητα στην σημερινή αγορά εργασίας



<p><b>A.</b> «Διαχείριση προϊόντων και προσφορών του ηλεκτρονικού καταστήματος»</p>	<p><b>1224:</b> Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων επιχειρήσεων χονδρικού και λιανικού εμπορίου</p> <p><b>1227:</b> Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών υποστήριξης σε επιχειρήσεις</p> <p><b>1233:</b> Διευθυντές πωλήσεων και έρευνα αγοράς</p> <p><b>1239:</b> Διευθυντές υπηρεσιών υποστήριξης μ.α.κ.</p> <p><b>2131:</b> Σχεδιαστές, αναλυτές και προγραμματιστές συστημάτων υπολογιστών</p> <p><b>2139:</b> Πρόσωπα που αναπτύσσουν επαγγελματική δραστηριότητα στον τομέα της πληροφορικής μ.α.κ.</p> <p><b>2231:</b> Ηλεκτρολόγοι μηχανικοί</p> <p><b>2721:</b> Οικονομολόγοι</p>	<p><b>ΠΕ80:</b> Οικονομίας <b>ΠΕ86:</b> Πληροφορικής</p>	
<p><b>B.</b> «Υποστήριξη της λειτουργίας και των χρηστών του ηλεκτρονικού καταστήματος»</p>	<p><b>1224:</b> Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων επιχειρήσεων χονδρικού και λιανικού εμπορίου</p> <p><b>1227:</b> Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών υποστήριξης σε επιχειρήσεις</p> <p><b>1233:</b> Διευθυντές πωλήσεων και έρευνα αγοράς</p> <p><b>1239:</b> Διευθυντές υπηρεσιών υποστήριξης μ.α.κ.</p> <p><b>2131:</b> Σχεδιαστές, αναλυτές και προγραμματιστές συστημάτων υπολογιστών</p> <p><b>2139:</b> Πρόσωπα που αναπτύσσουν επαγγελματική δραστηριότητα στον τομέα της</p>	<p><b>ΠΕ80:</b> Οικονομίας <b>ΠΕ86:</b> Πληροφορικής</p>	

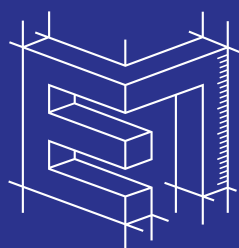
	<p>πληροφορικής μ.α.κ.</p> <p><b>2231:</b> Ηλεκτρολόγοι μηχανικοί</p> <p><b>2721:</b> Οικονομολόγοι</p>		
<p>Γ. «Διαχείριση και εκτέλεση των ηλεκτρονικών παραγγελιών»</p>	<p><b>1224:</b> Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων επιχειρήσεων χονδρικού και λιανικού εμπορίου</p> <p><b>1227:</b> Διευθυντές παραγωγικών και λειτουργικών μονάδων μεγάλων επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών υποστήριξης σε επιχειρήσεις</p> <p><b>1233:</b> Διευθυντές πωλήσεων και έρευνα αγοράς</p> <p><b>1239:</b> Διευθυντές υπηρεσιών υποστήριξης μ.α.κ.</p> <p><b>2131:</b> Σχεδιαστές, αναλυτές και προγραμματιστές συστημάτων υπολογιστών</p> <p><b>2139:</b> Πρόσωπα που αναπτύσσουν επαγγελματική δραστηριότητα στον τομέα της πληροφορικής μ.α.κ.</p> <p><b>2231:</b> Ηλεκτρολόγοι μηχανικοί</p> <p><b>2721:</b> Οικονομολόγοι</p>	<p><b>ΠΕ80:</b> Οικονομίας</p> <p><b>ΠΕ86:</b> Πληροφορικής</p>	



Με τη συγχρηματοδότηση  
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Πρόγραμμα  
Ανθρώπινο Δυναμικό και  
Κοινωνική Συνοχή



# ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ

[www.ergonesti.gr](http://www.ergonesti.gr)



Λεωφόρος Εθνικής Αντιστάσεως 41, 14234 Νέα Ιωνία  
210 27 09 000 | [www.eopppep.gr](http://www.eopppep.gr)