

LIETUVOS RESPUBLIKOS
ŠVIETIMO IR MOKSLO MINISTERIJA
SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJA

ELEKTRONINĖS PREKYBOS AGENTO RENGIMO STANDARTAS

Profesinio išsilavinimo lygis – trečiasis

Vilnius, 2008



Parengta Europos Sąjungos ir Lietuvos Respublikos lėšomis,
įgyvendinant projektą Nr. BPD2004-ESF-2.4.0-01-04/0156
„Nacionalinės profesinio rengimo standartų sistemos plėtra“

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo
ministro ir Lietuvos Respublikos socialinės
apsaugos ir darbo ministro 2007 m. spalio 8 d.
įsakymu Nr. ISAK-1970/A1-279

ELEKTRONINĖS PREKYBOS AGENTO RENGIMO STANDARTAS

I. PROFESINIO RENGIMO STANDARTO REKVIZITAI

1. Profesinio išsilavinimo lygis – trečiasis.
2. Valstybinis kodas – S334104.
3. Suteikiama kvalifikacija – elektroninės prekybos agentas.
4. Bazinis išsilavinimas – pagrindinis.

II. PROFESINIO RENGIMO STANDARTO TURINYS

5. Trumpas profesinės veiklos aprašymas:

5.1. Elektroninės prekybos agento rengimo standartas (toliau – Standartas) parengtas atsižvelgiant į darbo rinkos pokyčius, Standarto rengimo darbo grupės atliktus kvalifikacijų tyrimo rezultatus ir remiantis kitų šalių patirtimi. Šis Standartas – pagrindas trečiojo profesinio išsilavinimo lygio mokymo programai rengti.

5.2. Standartas apibrėžia minimalius elektroninės prekybos agento rengimo reikalavimus darbui šiose pagrindinėse veiklos srityse: elektroninės prekybos prekių ir paslaugų reklama elektroninėje aplinkoje; elektroninės prekybos vartotojų konsultavimas; prekių ir paslaugų pirkimas ir pardavimas elektroninėje aplinkoje.

5.3. Elektroninės prekybos agentas išmano prekių asortimentą ir klasifikavimą, vartojamąsias ir naudojamąsias savybes, prekių kokybės rodiklius, konsultuoja klientą darbo su elektroninės prekybos sistema baziniais, techniniais ir teisiniais klausimais. Sudaro ir vykdo prekių ir paslaugų elektroninėje aplinkoje pirkimo ir pardavimo sutartis. Dirba su elektroninės prekybos sistemomis, naudojami informacinėmis technologijomis, atnaujina ir papildo informaciją, teikiamą partneriams, klientams ir kitiems elektroninės prekybos dalyviams. Priima prekes iš tiekėjų ir pristato jas klientui, išmano logistikos pagrindus. Moka aiškiai ir taisyklingai kalbėti, spręsti konfliktines situacijas, bendrauti ir bendradarbiauti su klientais ir tiekėjais.

5.4. Elektroninės prekybos agentui svarbios šios asmeninės savybės: asmeninė atsakomybė, vidinė motyvacija, kūrybiškumas, energingumas, atkaklumas, kruopštumas.

6. Elektroninės prekybos agento tikslas – organizuoti prekybą elektroninėje aplinkoje.

7. Elektroninės prekybos agento veiklos sritys, kompetencijos pateikiamos Standarto 1 priede.

8. Elektroninės prekybos agento kompetencijų ribos, mokymo tikslai, kompetencijų vertinimas pateikiami Standarto 2 priede.

9. Sėkmingam elektroninės prekybos agento darbui reikalingi šie bendrieji gebėjimai:

- 9.1. greitas prisitaikymas prie pokyčių;
 - 9.2. darbo organizavimas;
 - 9.3. individualus ir komandinis darbas;
 - 9.4. operatyvumas;
 - 9.5. stresinių situacijų valdymas;
 - 9.6. dėmesingumas klientui.
10. Baigiamasis kvalifikacijos vertinimas:

10.1. Elektroninės prekybos agento kvalifikacija suteikiama mokiniui, baigusiam visą mokymo programą, įgijusiam Standarte apibrėžtas kompetencijas ir gavusiam teigiamą baigiamąjį kvalifikacijos įvertinimą.

10.2. Vadovaujantis Standarte įvardytais kompetencijų vertinimo kriterijais, tikrinamos ir įvertinamos:

10.2.1. mokymo procese – visos Standarte apibrėžtos kompetencijos;

10.2.2. baigiamojo kvalifikacijos vertinimo metu – pasirinktos kompetencijos.

10.3. Baigiamojo kvalifikacijos vertinimo organizavimą ir vykdymą, dokumentų išdavimą reglamentuoja Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerija.

ELEKTRONINĖS PREKYBOS AGENTO VEIKLOS SRITYS IR KOMPETENCIJOS

Veiklos sritys	Kompetencijos
1. Elektroninės prekybos prekių ir paslaugų reklama elektroninėje aplinkoje	1.1. Naudoti įvairias elektroninės prekybos formas tiesioginiame darbe 1.2. Surinkti, klasifikuoti ir elektroninėmis priemonėmis teikti klientui informaciją apie parduodamas prekes ir paslaugas 1.3. Efektingai pristatyti parduodamas prekes ir paslaugas 1.4. Dirbti kompiuteriu ir naudotis informacinėmis technologijomis
2. Elektroninės prekybos vartotojų konsultavimas	2.1. Bendrauti elektroninėje aplinkoje su vartotojais ir tiekėjais 2.2. Konsultuoti vartotojus darbo su elektroninės prekybos sistema klausimais 2.3. Teikti informaciją apie prekių įsigijimo tvarką ir atsiskaitymą už jas
3. Prekių ir paslaugų pirkimas ir pardavimas elektroninėje aplinkoje	3.1. Naudotis elektroninę prekybą reglamentuojančiais norminiais teisės aktais 3.2. Sudaryti ir vykdyti prekių ir paslaugų pirkimo ir pardavimo sutartis elektroninėje aplinkoje 3.3. Priimti iš tiekėjų prekes ir jas pristatyti klientams, išmanyti logistikos pagrindus 3.4. Dirbti su elektroninės prekybos programine įranga

Elektroninės prekybos agento rengimo standarto
2 priedas

ELEKTRONINĖS PREKYBOS AGENTO KOMPETENCIJŲ RIBOS, MOKYMO TIKSLAI IR KOMPETENCIJŲ VERTINIMAS

Veiklos sritys	Kompetencijų apibūdinimas		Mokymo tikslai	Kompetencijų vertinimas
	kompetencijos	kompetencijų ribos		
1. Elektroninės prekybos prekių ir paslaugų reklama elektroninėje aplinkoje	1.1. Naudoti įvairias elektroninės prekybos formas tiesioginiame darbe	Elektroninė parduotuvė, elektroninis aukcionas, elektroninės vitrinos, didmeninė elektroninė prekyba, mažmeninė elektroninė prekyba, kitos supaprastintos elektroninės prekybos formos: netiesioginė/tiesioginė elektroninė komercija, elektroninė bankininkystė, finansinė nuoma, finansinės ir teisinės paslaugos	1.1.1. Žinoti elektroninės prekybos sąvoką ir formas	Apibūdinta elektroninės prekybos sąvoka ir išvardytos formos. Apibrėžti prekybos ir elektroninės prekybos skirtumai. Apžvelgtos elektroninės prekybos vystymosi tendencijos Lietuvoje, ES ir pasaulyje.
			1.1.2. Apibrėžti skirtumus tarp prekybos ir elektroninės prekybos	
1.2. Surinkti, klasifikuoti ir elektroninėmis priemonėmis teikti klientui informaciją apie parduodamas prekes ir paslaugas			1.2.1. Žinoti prekių grupes	Išvardytos prekių grupės. Suklasifikuotos nurodytos prekės. Paiškinti prekių ženklinimo simboliai. Aprašyti nurodytų prekių parametrai, kilmė.
			1.2.2. Klasifikuoti prekes pagal jų savybes ir naudojimo terminus	
			1.2.3. Apibūdinti prekę pagal jos ženklumą	
			1.2.4. Žinoti prekių parametrus, kilmę	
			1.2.5. Palyginti duomenis, susijusius su prekių vartojimo ar naudojimo ypatumais, jų pobūdžiu ir paskirtimi	

		<p>paslaugų grupės, klasifikavimas, prekių vartojimo, naudojimo, taisyklės, prekių galiojimo laikas</p>	<p>1.2.6. Žinoti prekių pristatymo ar paslaugų teikimo sąlygas 1.2.7. Palyginti parduodamų prekių pavidalus, išskirti jų privalumus ir trūkumus 1.2.8. Žinoti prekių keitimo ir grąžinimo taisykles 1.2.9. Paskelbti informaciją apie prekę ar paslaugą elektroninės prekybos sistemoje</p>	<p>Išsamiai pateikti nurodytų prekių vartojimo ar naudojimo ypatumai. Išdėstyti prekių pristatymo ar paslaugų teikimo sąlygas. Pateiktas prekės keitimo/nekeitimo ar argumentavimas. Informacija apie prekę įvesta į elektroninės prekybos sistemą.</p>
<p>1.3. Efektingai pristatyti parduodamas prekes ir paslaugas</p>		<p>Prekių ir paslaugų grupės, klasifikavimas, jų vartojamosios savybės, demonstravimas, reklaminė medžiaga, teletekstas</p>	<p>1.3.1. Suformuluoti prekių ir paslaugų pardavimų rėmimo principus 1.3.2. Rengti ir pateikti reklaminę medžiagą 1.3.3. Demonstruoti prekes, atskleidžiant jų vartojamąsias savybes 1.3.4. Elektroninės prekybos sistemoje skelbti informaciją apie renginius, nuolaidas, akcijas 1.3.5. Organizuoti reklamą elektroniniu paštu, naudojant kaičiąją reklamą, kitas interneto priemones</p>	<p>Suformuluoti prekių ir paslaugų pardavimų rėmimo principai. Parengtas reklaminės medžiagos eskizas. Pademonstruota nurodyta prekė. Į elektroninės prekybos sistemą įkelta reklaminė medžiaga.</p>
<p>1.4. Dirbti kompiuteriu ir naudotis informacinėmis technologijomis</p>	<p>MS Office, OpenOffice biuro programų paketas, paieškos sistemos, internetinių katalogų sistemos, šiuolaikinio</p>	<p>1.4.1. Dirbti taikomosiomis programomis 1.4.2. Bendrauti su tiekėjais ir vartotojais internetu 1.4.3. Atlikti informacijos paiešką pasauliniame žiniatinklyje</p>	<p>Dirba su Microsoft Office ar Open Office programomis. Atlikta užduotis, naudojant elektroninio pašto</p>	

2. Elektroninės prekybos vartotojų konsultavimas	2.1. Bendrauti elektroninėje aplinkoje su vartotojais ir tiekėjais	bendravimo elektroninėje aplinkoje priemonės (ICQ, IRC, MSN, forumai, IP telefonija, Skype), mobilieji telefonai, pranešimų gavikliai Kalbos kultūros ir profesinės etikos įgūdžiai, psichologinės bendravimo žinios; konfliktai, jų sprendimo būdai, bendravimo internetu etika, bendravimo etika	1.4.4. Naudotis šiuolaikinio bendravimo priemonėmis elektroninėje aplinkoje	programą. Rasta internete ir susisteminta informacija apie pateiktą prekę ar paslaugą.
	2.2. Konsultuoti vartotojus darbo su elektroninės prekybos sistema klausimais		2.1.1. Taisyklingai kalbėti ir išmanyti profesinės etikos reikalavimus 2.1.2. Kultūringai bendrauti su klientu elektroniniu būdu 2.1.3. Analizuoti ir valdyti konfliktus 2.1.4. Taikyti specialybės užsienio kalbos žinias 2.1.5. Išmanyti bendravimo internete ypatumus	Apibūdinti pagrindiniai bendravimo principai. Išanalizuota pateikta situacija tarp elektroninės prekybos dalyvių. Išanalizuota konfliktinė situacija. Pritaikytos užsienio kalbos žinios. Apibūdinti bendravimo internete ypatumai.
		Prekių ir paslaugų pristatymas, pasirinkimas, tiekimo atsiskaitymas, tiekimo sąlygos, elektroninės prekybos sistemos teisinė bazė. Elektroninės prekybos sistemos veikimo pagrindai, grafinės vartotojo sąsajos naudojimo ypatumai.	2.2.1. Žinoti vartotojo elektroninės sutarties formos ypatumus 2.2.2. Konsultuoti vartotojus sutarčių sudarymo klausimais 2.2.3. Konsultuoti pirkėjus apie klaidų taisymo būdus ir sąlygas 2.2.4. Žinoti reikalavimus informacijai, sudarant sutartį elektrone forma 2.2.5. Žinoti pirkėjo teises ir jas reglamentuojančius teisės aktus	Paašškinti elektroninės sutarties ypatumai. Išdėstyta elektroninės sutarties pildymo veiksmų seka. Išvardyti reikalavimai informacijai, sudarant sutartį elektrone forma.

	2.3. Teikti informaciją apie prekių įsigijimo tvarką ir atsiskaitymą už jas	Prekės užsakymo forma, prekių judėjimo apskaitos forma, prekių pristatymo galimybės ir nuolaidos, terminai, sąlygos, atsiskaitymo formos, atsiskaitymų būdai, lojalumo programos, elektroninė bankininkystė, mokėjimo kortelės	2.3.1. Žinoti prekių pristatymo ir paslaugų teikimo tvarką ir sąlygas 2.3.2. Apskaičiuoti prekės kainą, įvertinant mokesčius ir nuolaidas 2.3.3. Žinoti atsiskaitymo elektroniniu būdu ir mokėjimo kortelėmis tvarką ir ją paaiškinti vartotojams 2.3.4. Konsultuoti vartotojus apie sutarčių atsiskaitymo tvarką	Išvardytos pirkėjo teisės ir jas reglamentuojantys norminiai aktai. Apskaičiuota nurodyta prekės kaina, įvertinant mokesčius ir pateiktas nuolaidas. Perteikta prekių pristatymo ir paslaugų teikimo tvarka ir sąlygos. Išaiškinta elektroninių mokėjimų ir atsiskaitymų mokėjimo kortelėmis tvarka. Išdėstyta sutarčių atsiskaitymo tvarka.
3. Prekių ir paslaugų pirkimas ir pardavimas elektroninėje aplinkoje	3.1. Naudotis elektroninę prekybą reglamentuojančiais norminiais teisės aktais	Elektroninės prekybos teisės norminiai aktai: Elektroninės prekybos įstatymas, ES el. prekybos teisės aktai ir kiti norminiai dokumentai. Prekių keitimas, gražinimas, santykiai su pirkėjais ar pardavėjais, garantinio aptarnavimo tvarka, darbo kodeksas, saugaus darbo taisyklės.	3.1.1. Žinoti pagrindines elektroninės prekybos įstatymo nuostatas 3.1.2. Žinoti pagrindinius elektroninės prekybos teisės norminius aktus 3.1.3. Išmanyti sandorio sąvoką ir apžvelgti formas	Išvardyti pagrindiniai elektroninės prekybos norminiai aktai. Perteiktos pagrindinės elektroninės prekybos įstatymo nuostatos. Paašškinta sandorio sąvoka ir apžvelgtos formos.

	<p>3.2. Sudaryti ir vykdyti prekių ir paslaugų pirkimo ir pardavimo sutartis elektroninėje aplinkoje</p>	<p>Elektroninės prekybos teisinė bazė; pirkimo ir pardavimo sutartys, sutarčių registravimas ir realizavimas</p>	<p>3.2.1. Parengti elektroninės prekybos sutarčių ir kitų dokumentų šablonus 3.2.2. Pildyti parengtus dokumentų šablonus kompiuteriu 3.2.3. Registruoti elektroninės prekybos sutartis ir kitus dokumentus 3.2.4. Mokėti elektroninės prekybos sutarčių vykdymo etapus ir tvarką</p>	<p>Parengtas nurodyto dokumento šablonas. Užpildytas nurodytas šablonas kompiuteriu. Užregistruoti nurodyti dokumentai. Išdėstyti elektroninės prekybos sutarčių vykdymo etapai ir pateikta tvarka.</p>
	<p>3.3. Priimti iš tiekėjų prekes ir jas pristatyti klientams, išmanyti logistikos pagrindus</p>	<p>Prekių užsakymas, prekių priėmimas, lydimieji prekių dokumentai, prekių pristatymo būdai ir sąlygos. Prekių sandėliavimo taisyklės, logistikos pagrindai. Elektroninės prekybos pobūdis, tarpinis prekių sandėliavimas, tiesioginis prekių pristatymas pirkėjui.</p>	<p>3.3.1. Parengti prekių užsakymo paraišką elektroninėje aplinkoje 3.3.2. Žinoti prekių lydimųjų dokumentų rekvizitus 3.3.3. Parinkti tinkamus prekių pristatymo būdus ir sąlygas 3.3.4. Išmanyti prekių sandėliavimo taisykles</p>	<p>Parengta prekių užsakymo paraiška virtualioje erdvėje. Išvardyti prekių lydimųjų dokumentų rekvizitai. Pasiūlyti tinkami pristatymo būdai ir sąlygos konkrečioje situacijoje.</p>
	<p>3.4. Dirbti su elektroninės prekybos programine įranga</p>	<p>Užsakymų priėmimas, registravimas, realizavimas ir stebėseną, buhalterinės apskaitos sistemos, ataskaitos</p>	<p>3.4.1. Priimti užsakymą elektroninės prekybos sistema 3.4.2. Registruoti gautą elektroninės prekybos sistemoje užsakymą 3.4.3. Realizuoti ir kontroliuoti užsakymo vykdymą 3.4.4. Valdėti kompiuterizuotas</p>	<p>Priimtas užsakymas elektroninės prekybos sistema. Užregistruotas elektroninės prekybos sistemoje pateiktas</p>

				užsakymas. Išdėstyta prekių pristatymo pirkėjui eiga ir apžvelgti užsakymo vykdymo kontrolės etapai. Atlikta užduotis kompiuterizuota buhalterinės apskaitos programa.
--	--	--	--	---
