

Профессиональный стандарт: «Прочая розничная торговля в неспециализированных магазинах, являющихся торговыми объектами, с торговой площадью менее 2000 кв.м»

Глава 1. Общие положения

1. Область применения профессионального стандарта: В соответствии с пунктом 5 статьи 5 Закона Республики Казахстан "О профессиональных квалификациях" разработан профессиональный стандарт "Прочая розничная торговля в неспециализированных магазинах, являющихся торговыми объектами, с торговой площадью менее 2000 кв.м", который предназначен для определения требований к уровню квалификации, компетентности, к содержанию, качеству и условиям труда работников и применяется в области торговой деятельности.

2. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:

1) Оптовая торговля – предпринимательская деятельность по реализации товаров, предназначенных для последующей продажи или иных целей, не связанных с личным, семейным, домашним и иным подобным использованием.

2) Магазин – капитальное стационарное строение или его часть, обеспеченные торговыми, подсобными, административно-бытовыми помещениями, а также помещениями для приема, хранения и подготовки товаров к продаже.

3) Киоск – некапитальное переносное сооружение, оснащенное торговым оборудованием, не имеющее торгового зала и помещений для хранения продовольственных товаров, рассчитанное на одно или несколько торговых мест.

4) Розничная торговля – предпринимательская деятельность по продаже покупателю товаров, предназначенных для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

5) Продавец – субъект внутренней торговли, осуществляющий торговую деятельность в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

6) Покупатель – физическое или юридическое лицо, приобретающее товар.

7) Товар – любой, не изъятый из оборота продукт труда, предназначенный для продажи или обмена.

8) Палатка (павильон) – легко возводимое строение из сборно-разборных конструкций, оснащенное торговым оборудованием для одного или нескольких торговых мест, имеющее площадь для торгового запаса и располагаемое на специально определенном месте.

3. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие сокращения:

1) КС – квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, разработанный и утвержденный в соответствии с подпунктом 16-2) статьи 16 Трудового кодекса Республики Казахстан.

2) МСКО – международная стандартная классификация образования.

3) ЕТКС – единый тарифно – квалификационный справочник.

4) ОРК – отраслевая рамка квалификаций.

Глава 2. Паспорт профессионального стандарта

4. Название профессионального стандарта: Прочая розничная торговля в неспециализированных магазинах, являющихся торговыми объектами, с торговой площадью менее 2000 кв.м

5. Код профессионального стандарта: G47191006

6. Указание секции, раздела, группы, класса и подкласса согласно ОКЭД:

G Оптовая и розничная торговля; ремонт автомобилей и мотоциклов

47 Розничная торговля, кроме торговли автомобилями и мотоциклами

47.1 Розничная торговля в неспециализированных магазинах

47.19 Прочая розничная торговля в неспециализированных магазинах

47.19.1 Прочая розничная торговля в неспециализированных магазинах, являющихся торговыми объектами, с торговой площадью менее 2000 кв.м

7. Краткое описание профессионального стандарта: Розничная торговля в неспециализированных магазинах, среди которых преобладает деятельность магазинов (торговых точек) общего назначения, являющихся торговыми объектами, с торговой площадью менее 2000 кв. м.

8. Перечень карточек профессий:

1) Продавец в сфере телемаркетинга - 2 уровень ОРК

2) Продавец контактного центра по работе с клиентами - 2 уровень ОРК

3) Специалист по телефонным продажам - 2 уровень ОРК

4) Продавец на станциях по заправке топливом - 2 уровень ОРК

5) Продавец в киоске - 1 уровень ОРК

6) Продавец газет - 1 уровень ОРК

7) Продавец на рынке - 1 уровень ОРК

- 8) Продавец непродовольственных товаров - 1 уровень ОРК
- 9) Продавец палаток и рынков - 1 уровень ОРК
- 10) Продавец продовольственных товаров - 1 уровень ОРК
- 11) Уличный торговец непродовольственными товарами - 1 уровень ОРК
- 12) Уличный торговец продовольственными товарами - 1 уровень ОРК
- 13) Торговец, предлагающий товары по месту жительства - 1 уровень ОРК
- 14) Торговец, предлагающий услуги по месту жительства - 1 уровень ОРК
- 15) Торговый представитель (коммивояжёр) - 1 уровень ОРК
- 16) Дилер - 2 уровень ОРК
- 17) Продавец-флорист - 2 уровень ОРК

Глава 3. Карточки профессий

9. Карточка профессии «Продавец в сфере телемаркетинга»:			
Код группы:	5233-0		
Код наименования занятия:	5233-0-001		
Наименование профессии:	Продавец в сфере телемаркетинга		
Уровень квалификации по ОРК:	2		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: основное среднее образование	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:	Не требуется		
Другие возможные наименования профессии:	5233-0-005 - Специалист по телефонным продажам		
Основная цель деятельности:	Предоставление сервиса дистанционной информационно- справочной реализации товарной продукции в соответствии с потребностями клиентов.		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Информационно- справочная поддержка клиентов 2. Техническая поддержка клиентов организации 3. Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов 4. Размещение рекламных объявлений в социальных интернет- медиа	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Информационно-справочная поддержка клиентов			

<p>Навык 1: Обработка входящих контактов клиентов в соответствии со сценариями обслуживания и установленными стандартами качества</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вносить информацию в программы и базы данных в определенном порядке. 2. Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой. 3. Использовать специализированные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть Интернет. 4. Работать с большим массивом информационных данных. 5. Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов. 6. Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента. 7. Устанавливать коммуникацию с клиентами. 8. Использовать техники активного слушания и ведения диалога. 9. Резюмировать полученную от клиента информацию. 10. Вносить информацию в программы и базы данных организации. 11. Формировать письменные ответы на запросы клиентов. 12. Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стандарты и методические рекомендации в сфере коммуникации с клиентами. 2. Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов. 3. Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами. 4. Законодательство Республики Казахстан о персональных данных и в области информационной безопасности. 5. Требования охраны труда и пожарной безопасности. 6. Понятие банковской и коммерческой тайны. 7. Стандарты оформления документов в организации. 8. Правила деловой переписки и письменного этикета. 9. Правила делового общения и речевого этикета.
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>-</p>
<p>Навык 2: Предоставление актуальной информации по запросу клиента по удаленным каналам коммуникации</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принимать звонки и предоставлять информацию об оказываемых услугах, ассортименте товаров, тарифах. 2. Принимать заявки от абонентов, формировать запросы и направлять их продавцам. 3. Предоставлять информацию о маркетинговых акциях.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стандарты и методические рекомендации в сфере коммуникации с клиентами. 2. Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов. 3. Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами. 4. Законодательство Республики Казахстан о персональных данных и в области информационной безопасности.
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>-</p>

	<p>Навык 3: Внесение информации в программы и базы данных</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вносить информацию в программы и базы данных в определенном порядке. 2. Использовать и обрабатывать вводимую информацию. 3. Пользоваться периферийным оборудованием. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Руководство пользователя программ и баз данных. 2. Структуры и объекты базы данных. 3. Правила составления таблиц и алгоритм внесения информации в базы данных и специализированные программы. 4. Понятие банковской и коммерческой тайны. 5. Стандарты оформления документов в организации. 6. Правила деловой переписки и письменного этикета. 7. Правила делового общения и речевого этикета.
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>-</p>
<p>Трудовая функция 2: Техническая поддержка клиентов организации</p>	<p>Навык 1: Консультирование клиента по его обращению за технической поддержкой</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вносить информацию в программы и базы данных. 2. Определять причины возникновения технических проблем. 3. Организовывать устранение технических проблем в требуемые сроки. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Алгоритм регистрации и обработки обращений клиентов за технической поддержкой. 2. Культуру технической поддержки. 3. Сленговые слова.
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>-</p>
	<p>Навык 2: Контроль своевременности принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вносить информацию в программы и базы данных. 2. Определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Требования охраны труда и пожарной безопасности. 2. Понятие банковской и коммерческой тайны.
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>-</p>
	<p>Навык 3: Формирование ответа клиенту о принятом решении по обращению за технической поддержкой</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Регистрировать входящие и исходящие звонки и сообщения. 2. Хранить информацию о клиенте по истории звонков и переписок. 3. Формировать ответы и отчеты о принятом решении по обращению за технической поддержкой. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стандарты оформления документов в организации. 2. Правила деловой переписки и письменного этикета. 3. Правила делового общения и речевого этикета.
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>-</p>

	<p>Навык 4: Внесение информации в программы и базы данных</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготавливать и сохранять резервные копии данных, их периодическая проверка и уничтожение. 2. Устанавливать и конфигурировать необходимые обновления для операционных систем и используемых программ. 3. Создавать и поддерживать в актуальном состоянии пользовательских учетных записей. 4. Мониторить и протолировать события, возникающие в процессе работы баз данных. 5. Работать с CRM- системами для внесения и работе с информацией о клиентах. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Прикладное программное обеспечение. 2. CRM — модель взаимодействия.
	<p>Возможность признания навыка:</p>	-
<p>Трудовая функция 3: Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов</p>	<p>Навык 1: Обработка поступивших жалоб и претензий клиентов</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Управлять ожиданиями клиентов. 2. Находить в слабые места сервиса компании и сообщать об этом вышестоящему руководству. 3. Решить проблему в данный момент, если это возможно сделать. 4. Определять обоснована ли претензия, жалоба. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Политика компании и алгоритм действий по работе с недовольными клиентами. 2. Стандарты и методические рекомендации в сфере коммуникации с клиентами. 3. Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов. 4. Требования охраны труда и пожарной безопасности.
	<p>Возможность признания навыка:</p>	-
	<p>Навык 2: Регистрация поступивших жалоб и претензий клиентов</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предоставлять ответы клиентам о принятом решении по претензионному обращению. 2. Вносить требуемую информацию в процесс обработки претензионного обращения клиента. 3. Работать с большим массивом информации. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами. 2. Законодательство Республики Казахстан о персональных данных и в области информационной безопасности. 3. Требования охраны труда и пожарной безопасности.
	<p>Возможность признания навыка:</p>	-
	<p>Навык 3: Организация принятия решения по претензионному обращению клиента</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента. 2. Работать с большим массивом информации. 3. Анализировать претензии. 4. Транслировать клиенту решение по ситуации.

		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Жизненный цикл поступающих претензий. 2. Методы информирования клиента о принятии претензии и ее текущем статусе.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 4: Предоставление ответов клиентам о принятом решении по претензионному обращению	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению. 2. Работать с большим массивом информации. <p>Знания:</p> <p>Методы информирования клиента о принятии претензии и ее текущем статусе.</p>
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 4: Размещение рекламных объявлений в социальных интернет- медиа	Навык 1: Размещение текстовых рекламных объявлений в интернет-медиа	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Использовать рекламные возможности современных интернет-медиа. 2. Размещать рекламные материалы на рекламных площадках социальных интернет-медиа. 3. Анализировать рекламные компании конкурентов в социальных медиа. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Механизм функционирования современных социальных сетей. 2. Аудитория социальных интернет-медиа. 3. Рекламные возможности современных социальных медиа. 4. Основы компьютерной грамотности. 5. Культура речи. 6. Грамматика русского языка.
		Возможность признания навыка:
	Навык 2: Размещение медийных рекламных объявлений в интернет -медиа	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Использовать рекламные возможности современных интернет-медиа. 2. Размещать рекламные материалы на рекламных площадках социальных интернет-медиа. 3. Анализировать рекламные компании конкурентов в социальных медиа. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Механизм функционирования современных социальных сетей. 2. Аудитория социальных интернет-медиа. 3. Рекламные возможности современных социальных медиа. Основы компьютерной грамотности. 4. Культура речи. 5. Грамматика русского языка.
		Возможность признания навыка:
Требования к личностным компетенциям:	<p>Исполнительность Креативность Критическое мышление Коммуникативные навыки Творческий подход Результат-ориентированность Ответственность Внимательность Аккуратность</p>	

Список технических регламентов и национальных стандартов:	-		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	10. Карточка профессии «Продавец контактного центра по работе с клиентами»:		
Код группы:	5233-0		
Код наименования занятия:	5233-0-003		
Наименование профессии:	Продавец контактного центра по работе с клиентами		
Уровень квалификации по ОРК:	2		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: основное среднее образование	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:	Не требуется		
Другие возможные наименования профессии:	4224-5-004 - Служащий информационной службы по взаимодействию с клиентами 4224-5-002 - Специалист (оператор) контакт-центра		
Основная цель деятельности:	Расширение клиентской базы и увеличение объемов оптовых продаж.		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Прием и распределение входящих звонков и сообщений 2. Оказание клиентам справочных и консультативных услуг 3. Соблюдение установленной документации.	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Прием и распределение входящих звонков и сообщений	Навык 1: Обработка и распределение электронных писем и сообщений	Умения:	1. Пользоваться современными средствами связи. 2. Принимать и обрабатывать электронные письма и сообщения. 3. Выстраивать контакты с другими подразделениями. 4. Вести деловую переписку.
		Знания:	1. Виды организационных структур и их особенности. 2. Основы коммуникативной компетентности. 3. Нормы трудовой деятельности. 4. Правила ведения деловой переписки. 5. Методы эффективного использования современных средств связи. 6. Структура и принципы работы справочника номенклатуры. 7. Структура и принципы работы клиентской базы данных. 8. Законодательные и нормативно-правовые акты Республики Казахстан по вопросам оптовой торговли.
	Возможность признания навыка:	-	

	<p>Навык 2: Прием и распределение входящих звонков</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принимать заявки абонентов. 2. Общаться с позвонившими клиентами. 3. Решать текущие вопросы, интересующие клиентов, в пределах своей компетенции. 4. Коммуницировать с менеджерами и специалистами организации. 5. Осуществлять согласование взаимодействия между клиентами и специалистами организации.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательные и нормативно-правовые акты Республики Казахстан по вопросам оптовой торговли. 2. Основы делового этикета. 3. Структура и принципы работы справочника номенклатуры. 4. Основы коммуникативной компетентности. 5. Нормы трудовой деятельности. 6. Структура и принципы работы клиентской базы данных.
	<p>Возможность признания навыка:</p>	-
	<p>Навык 3: Обработка и распределение сообщений клиентов интернет сайта</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Пользоваться Интернет-ресурсами. 2. Вести деловую переписку. 3. Формировать заявки абонентов. 4. Осуществлять взаимодействие с менеджерами и специалистами организации.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности работы различных Интернет-ресурсов. 2. Правила ведения деловой переписки. 3. Структура и принципы работы клиентской базы данных. 4. Структура и принципы работы справочника номенклатуры. 5. Виды организационных структур и их особенности. 6. Основы коммуникативной компетентности. 7. Законодательные и нормативно-правовые акты Республики Казахстан по вопросам оптовой торговли.
	<p>Возможность признания навыка:</p>	-
<p>Трудовая функция 2: Оказание клиентам справочных и консультативных услуг</p>	<p>Навык 1: Информирование клиентов организации об ассортименте товаров, акциях и условиях работы.</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуницировать с клиентами организации. 2. Вести сервисное обслуживание клиентов в пределах своей компетенции. 3. Излагать информацию об ассортименте товаров и изменениях в нем. 4. Информировать клиентов об акциях и скидках. 5. Доводить до клиентов информацию об условиях работы организации. 6. Работать с клиентской базой.

		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основы делового этикета. 2. Инструменты продаж. 3. Способы и методы стимулирования продаж. 4. Структура и принципы работы справочника номенклатуры. 5. Схемы сбыта товаров. 6. Особенности схем продаж. 7. Схемы кредитования. 8. Правила ведения деловой переписки. 9. Способы и методы стимулирования продаж. 10. Основы коммуникативной компетентности. 11. Структура и принципы работы клиентской базы данных. 12. Законодательные и нормативно-правовые акты Республики Казахстан по вопросам оптовой торговли.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Привлечение потенциальных клиентов	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Информировать потенциальных клиентов о товарах. 2. Заинтересовать потенциальных клиентов. 3. Осуществлять взаимодействие по вопросам заключения договоров и контрактов с ответственными за это сотрудниками организации и потенциальными покупателями. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основы коммуникативной компетентности. 2. Способы и методы стимулирования продаж. 3. Основы делового этикета. 4. Инструменты продаж. 5. Структура и принципы работы справочника номенклатуры. 6. Особенности схем продаж и кредитования. 7. Структура и принципы работы клиентской базы данных. 8. Особенности ведения договорных отношений. 9. Законодательные и нормативно-правовые акты Республики Казахстан по вопросам оптовой торговли.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 3: Проведение опросов	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проводить опросы (интервью и анкетирования). 2. Контакттировать с опрашиваемыми. 3. Фиксировать ответы опрашиваемых по установленным формам. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Инструментарий опроса. 2. Инструкции по проведению опроса. 3. Основы коммуникативной компетентности.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 3: Соблюдение установленной документации.		

	Навык 1: Документирование информации по запросам клиентов и абонентов	Умения:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Документально формировать запросы абонентов. 2. Направлять документально-оформленные запросы клиентов в группу по контактам с ними. 3. Вносить корректировки в базу данных имеющихся клиентов. 4. Документировать информацию о пожеланиях клиентов. 5. Вести учет претензий клиентов по товарам, поставкам и сервисному обслуживанию (в пределах своей компетенции). 	
		Знания:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Структура и принципы работы клиентской базы данных. 2. Структура и принципы работы справочника номенклатуры. 3. Формы организационной отчетности. 4. Основы документооборота. 	
	Возможность признания навыка:	-	
	Навык 2: Подготовка отчетов о выполненных работах	Умения:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Осуществлять ведение установленных в организации отчетных форм. 2. Излагать информацию о проделанной работе. 3. Считать и группировать показатели, касающиеся осуществляемой деятельности. 	
		Знания:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Основы документооборота. 2. Формы организационной отчетности. 3. Критерии оценки эффективности деятельности. 4. Нормы трудовой деятельности. 	
	Возможность признания навыка:	-	
Требования к личностным компетенциям:	Терпеливость Эмоциональная устойчивость Коммуникабельность Тактичность		
Список технических регламентов и национальных стандартов:	-		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	4	4321-0-015 Товаровед	
	5	4000-0-004 Заведующий складом	
	4	4321-0-014 Служащий склада	
	4	3331-0-008 Экспедитор	
11. Карточка профессии «Специалист по телефонным продажам»:			
Код группы:	5233-0		
Код наименования занятия:	5233-0-005		
Наименование профессии:	Специалист по телефонным продажам		
Уровень квалификации по ОРК:	2		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			

Уровень профессионального образования:	Уровень образования: основное среднее образование	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:	Не требуется		
Другие возможные наименования профессии:	5233-0-001 - Продавец в сфере телемаркетинга		
Основная цель деятельности:	Предоставление сервиса дистанционной информационно- справочной реализации товарной продукции в соответствии с потребностями клиентов.		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Информационно- справочная поддержка клиентов 2. Техническая поддержка клиентов организации 3. Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов 4. Размещение рекламных объявлений в социальных интернет- медиа	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Информационно- справочная поддержка клиентов	Навык 1: Обработка входящих контактов клиентов в соответствии со сценариями обслуживания и установленными стандартами качества	Умения:	
		1. Вносить информацию в программы и базы данных в определенном порядке. 2. Пользоваться персональным компьютером (ПК) и его периферийными устройствами, оргтехникой. 3. Использовать специализированные программные приложения и информационно- коммуникационную сеть Интернет; 4. Работать с большим массивом информационных данных. 5. Выявлять потребность клиента в получении информации с помощью разных типов вопросов. 6. Выбирать оптимальный алгоритм обслуживания клиента. 7. Устанавливать коммуникацию с клиентами. 8. Использовать техники активного слушания и ведения диалога. 9. Резюмировать полученную от клиента информацию. 10. Вносить информацию в программы и базы данных организации. 11. Формировать письменные ответы на запросы клиентов. 12. Разрешать конфликтные ситуации при взаимодействии с клиентами.	
		Знания:	
		1. Стандарты и методические рекомендации в сфере коммуникации с клиентами. 2. Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов. 3. Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами. 4. Законодательство Республики Казахстан о персональных данных и в области информационной безопасности. 5. Требования охраны труда и пожарной безопасности. 6. Понятие банковской и коммерческой тайны. 7. Стандарты оформления документов в организации. 8. Правила деловой переписки и письменного этикета. 9. Правила делового общения и речевого этикета.	
	Возможность признания навыка:	-	

	<p>Навык 2: Предоставление актуальной информации по запросу клиента по удаленным каналам коммуникации</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принимать звонки и предоставлять информацию об оказываемых услугах, ассортименте товаров, тарифах. 2. Принимать заявки от абонентов, формировать запросы и направлять их продавцам. 3. Предоставлять информацию о маркетинговых акциях.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стандарты и методические рекомендации в сфере коммуникации с клиентами. 2. Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов. 3. Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами. 4. Законодательство Республики Казахстан о персональных данных и в области информационной безопасности.
		-
		<p>Возможность признания навыка:</p>
	<p>Навык 3: Внесение информации в программы и базы данных</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вносить информацию в программы и базы данных в определенном порядке. 2. Использовать и обрабатывать вводимую информацию. 3. Пользоваться периферийным оборудованием.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Руководство пользователя программ и баз данных. 2. Структуры и объекты базы данных. 3. Правила составления таблиц и алгоритм внесения информации в базы данных и специализированные программы. 4. Понятие банковской и коммерческой тайны. 5. Стандарты оформления документов в организации. 6. Правила деловой переписки и письменного этикета. 7. Правила делового общения и речевого этикета.
		-
		<p>Возможность признания навыка:</p>
<p>Трудовая функция 2: Техническая поддержка клиентов организации</p>	<p>Навык 1: Консультирование клиента по его обращению за технической поддержкой</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вносить информацию в программы и базы данных. 2. Определять причины возникновения технических проблем. 3. Организовывать устранение технических проблем в требуемые сроки.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Алгоритм регистрации и обработки обращений клиентов за технической поддержкой. 2. Культуру технической поддержки. 3. Сленговые слова.
		-
		<p>Возможность признания навыка:</p>
	<p>Навык 2: Контроль своевременности принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вносить информацию в программы и базы данных. 2. Определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Требования охраны труда и пожарной безопасности. 2. Понятие банковской и коммерческой тайны.
		-
		<p>Возможность признания навыка:</p>

	Возможность признания навыка:	-
	Навык 3: Формирование ответа клиенту о принятом решении по обращению за технической поддержкой	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Регистрировать входящие и исходящие звонки и сообщения. 2. Хранить информацию о клиенте по истории звонков и переписок. 3. Формировать ответы и отчеты о принятом решении по обращению за технической поддержкой. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стандарты оформления документов в организации. 2. Правила деловой переписки и письменного этикета. 3. Правила делового общения и речевого этикета.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 4: Внесение информации в программы и базы данных	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготавливать и сохранять резервные копии данных, их периодическая проверка и уничтожение. 2. Устанавливать и конфигурировать необходимые обновления для операционных систем и используемых программ. 3. Создавать и поддерживать в актуальном состоянии пользовательских учетных записей. 4. Мониторить и протоколировать события, возникающие в процессе работы баз данных. 5. Работать с CRM- системами для внесения и работе с информацией о клиентах. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Прикладное программное обеспечение. 2. CRM — модель взаимодействия.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 3: Прием и регистрация жалоб и претензий клиентов	Навык 1: Обработка поступивших жалоб и претензий клиентов	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Управлять ожиданиями клиентов. 2. Находить в слабые места сервиса компании и сообщать об этом вышестоящему руководству. 3. Решить проблему в данный момент, если это возможно сделать. 4. Определять обоснована ли претензия, жалоба. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Политика компании и алгоритм действий по работе с недовольными клиентами. 2. Стандарты и методические рекомендации в сфере коммуникации с клиентами. 3. Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов. 4. Требования охраны труда и пожарной безопасности.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Регистрация поступивших жалоб и претензий клиентов	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предоставлять ответы клиентам о принятом решении по претензионному обращению. 2. Вносить требуемую информацию в процесс обработки претензионного обращения клиента. 3. Работать с большим массивом информации.

		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами. 2. Законодательство Республики Казахстан о персональных данных и в области информационной безопасности. 3. Требования охраны труда и пожарной безопасности.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 3: Организация принятия решения по претензионному обращению клиента	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента. 2. Работать с большим массивом информации. 3. Анализировать претензии. 4. Транслировать клиенту решение по ситуации.
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Жизненный цикл поступающих претензий. 2. Методы информирования клиента о принятии претензии и ее текущем статусе.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 4: Предоставление ответов клиентам о принятом решении по претензионному обращению	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению. 2. Работать с большим массивом информации.
		Знания:
		Методы информирования клиента о принятии претензии и ее текущем статусе.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 4: Размещение рекламных объявлений в социальных интернет- медиа	Навык 1: Размещение текстовых рекламных объявлений в интернет-медиа	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Использовать рекламные возможности современных интернет-медиа. 2. Размещать рекламные материалы на рекламных площадках социальных интернет-медиа. 3. Анализировать рекламные компании конкурентов в социальных медиа.
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> 1.Механизм функционирования современных социальных сетей. 2.Аудитория социальных интернет-медиа. 3.Рекламные возможности современных социальных медиа. 4.Основы компьютерной грамотности. 5.Культура речи. 6.Грамматика русского языка.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Размещение медийных рекламных объявлений в интернет -медиа	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Использовать рекламные возможности современных интернет-медиа. 2. Размещать рекламные материалы на рекламных площадках социальных интернет-медиа. 3. Анализировать рекламные компании конкурентов в социальных медиа.

		Знания:	
		1. Механизм функционирования современных социальных сетей. 2. Аудитория социальных интернет-медиа. 3. Рекламные возможности современных социальных медиа. Основы компьютерной грамотности. 4. Культура речи. 5. Грамматика русского языка.	
	Возможность признания навыка:	-	
Требования к личностным компетенциям:	Ответственность Исполнительность Коммуникативные навыки Результат-ориентированность Внимательность		
Список технических регламентов и национальных стандартов:	-		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
12. Карточка профессии «Продавец на станциях по заправке топливом»:			
Код группы:	5239-1		
Код наименования занятия:	5239-1-001		
Наименование профессии:	Продавец на станциях по заправке топливом		
Уровень квалификации по ОРК:	2		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: основное среднее образование	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:	не требуется		
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	Продавец на станциях по заправке топливом осуществляют продажу топлива, горюче-смазочных материалов и других товаров для автомобилей и других мототранспортных средств, оказывают услуги, такие как заправка топливом, очистка, смазывание и проведение мелкого ремонта автотранспортных средств.		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Заправка транспортных средств топливом на заправочных станциях	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Заправка транспортных средств топливом на заправочных станциях			

	<p>Навык 1: Заправка транспортных средств топливом на заправочных станциях</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. обеспечение бесперебойного отпуска товара потребителям. 2. поддержание порядка на территории АЗС. 3. следить и за противопожарным оборудование, в частности, контролировать ящик с песком. 4. заполнение топливных баков и емкостей до уровня, указанного клиентом. 5. мытье ветровых стекол и окон автотранспортных средств. 6. получение оплаты от клиентов за покупки. 	
		<p>Знания:</p> <p>Соблюдение корпоративных стандартов, правил техники безопасности, охраны труда.</p>	
	<p>Возможность признания навыка:</p>	-	
Требования к личностным компетенциям:	<p>Ответственность Вежливость Исполнительность Коммуникабельность Организованность Бесконфликтность</p>		
Список технических регламентов и национальных стандартов:	-		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	2	5239-1 Продавцы на заправочных станциях	
13. Карточка профессии «Продавец в киоске»:			
Код группы:	9520-0		
Код наименования занятия:	9520-0-005		
Наименование профессии:	Продавец в киоске		
Уровень квалификации по ОРК:	1		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования:	Специальность:	Квалификация:
	-	-	-
	Уровень образования: основное среднее образование	Специальность:	Квалификация:
		-	-
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:	Не требуется		
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	Увеличение продаж в киосках и небольших розничных магазинах (киосках) самостоятельно или с помощью небольшого числа других лиц		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Прием товарной продукции и оформление ценников на товары, консультирование покупателей о наличии и качестве товарной продукции	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1:			

Прием товарной продукции и оформление ценников на товары, консультирование покупателей о наличии и качестве товарной продукции	Навык 1: Приобретение и заказ товаров на рынке, у оптовых и других поставщиков для продажи, определение цен и раскладка товаров для продажи.	Умения: 1. Определение ассортимента, запасов и уровня цен товаров, подлежащих продаже. 2. Приобретение и заказ товаров на рынке, у оптовых и других поставщиков для продажи. 3. Составление бюджета и ведение учета запасов и финансовых операций. 4. Определение цен и раскладка товаров для продажи. 5. Продажа товаров клиентам и консультирование клиентов об использовании продуктов. 6. Осмотр возвращенного товара и принятие решений о необходимых мерах. 7. Проведение инвентаризации товарно-материальных ценностей.	
		Знания: 1. Принципы мерчендайзинга 2. Номенклатура товарной продукции. 3. Правила и нормы охраны труда для объектов розничной торговли. 4. Способы и требования к оформлению ценников.	
	Возможность признания навыка:	-	
Требования к личностным компетенциям:	Исполнительность Коммуникабельность Организованность Бесконфликтность		
Список технических регламентов и национальных стандартов:	-		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	4	4321-0-015 Товаровед	
	2	5210-2-004 Продавец (предприятие розничной торговли)	
14. Карточка профессии «Продавец газет»:			
Код группы:	9520-0		
Код наименования занятия:	9520-0-006		
Наименование профессии:	Продавец газет		
Уровень квалификации по ОРК:	1		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования:	Специальность:	Квалификация:
	-	-	-
	Уровень образования: основное среднее образование	Специальность:	Квалификация:
		-	-
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:	не требуется		
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	Распространение массовой информации путем продажи газет и журналов		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Организация процесса торговли газетами и журналами	

	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Организация процесса торговли газетами и журналами	Навык 1: Продажа газет и журналов	Умения:	
		1. Оформление на прилавочных и внутри магазинных витрин и контроль их состояния. 2. Подсчет стоимости покупки и выписка чека. 3. Обслуживание покупателей. 4. Упаковка товаров.	
	Знания:		1. Методы и способы упаковки и оформления. 2. Стандарты обслуживания покупателей. 3. Правила общения с покупателями. 4. Этические основы сервисной деятельности.
	Возможность признания навыка:	-	
Требования к личностным компетенциям:	Исполнительность Коммуникабельность Организованность Бесконфликтность		
Список технических регламентов и национальных стандартов:	-		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	4	4321-0-015 Товаровед	
	2	5210-2-004 Продавец (предприятие розничной торговли)	
15. Карточка профессии «Продавец на рынке»:			
Код группы:	9520-0		
Код наименования занятия:	9520-0-007		
Наименование профессии:	Продавец на рынке		
Уровень квалификации по ОРК:	1		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования:	Специальность:	Квалификация:
	-	-	-
	Уровень образования: основное среднее образование	Специальность:	Квалификация:
		-	-
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:	не требуется		
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	Увеличение продаж различных товаров с лотков на рынках и оказание услуг непосредственно широким слоям населения		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Продажа различных товаров с лотков на рынках и оказание услуги непосредственно широким слоям населения.	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Продажа различных товаров с лотков на рынках и оказание услуги			

непосредственно широким слоям населения.	Навык 1: Продажа товаров клиентам и консультирование клиентов об использовании продуктов.	Умения: 1. Определение ассортимента, запасов и уровня цен товаров, подлежащих продаже. 2. Размещение товаров на прилавке, полке, витринах. 3. Определение цен и раскладка товаров для продажи. 4. Продажа товаров клиентам и консультирование клиентов об использовании продуктов. 5. Осмотр возвращенного товара и принятие решений о необходимых мерах.	
		Знания: 1. Использование методов и способов упаковки и оформления. 2. Стандарты обслуживания покупателей на торговых рынках. 3. Правила общения с потребителями. 4. Этические основы сервисной деятельности.	
	Возможность признания навыка:	-	
Требования к личностным компетенциям:	Исполнительность Коммуникабельность Организованность Бесконфликтность		
Список технических регламентов и национальных стандартов:	-		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	4	4321-0-015 Товаровед	
	2	5210-2-004 Продавец (предприятие розничной торговли)	
16. Карточка профессии «Продавец непродовольственных товаров»:			
Код группы:	9520-0		
Код наименования занятия:	9520-0-008		
Наименование профессии:	Продавец непродовольственных товаров		
Уровень квалификации по ОРК:	1		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования:	Специальность:	Квалификация:
	-	-	-
	Уровень образования: основное среднее образование	Специальность:	Квалификация:
	-	-	-
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:	не требуется		
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	Осуществление деятельности по продаже товаров, обеспечивая высокое качество и культуру торгового обслуживания, обеспечивая гарантии прав и законных интересов граждан в процессе торгового обслуживания.		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Продажа товаров, обеспечивая высокое качество и культуру торгового обслуживания, обеспечивая гарантии прав и законных интересов граждан в процессе торгового обслуживания	

	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Продажа товаров, обеспечивая высокое качество и культуру торгового обслуживания, обеспечивая гарантии прав и законных интересов граждан в процессе торгового обслуживания	Навык 1: Обслуживание покупателей, помощь в выборе товаров, консультирование покупателей.	Умения:	
		1. Обслуживание покупателей: предложение и показ товаров, демонстрация их в действии, помощь в выборе товаров. 2. Консультирование покупателей о назначении, свойствах, качестве, конструктивных особенностях товаров, правилах ухода за ними, ценах, состоянии моды текущего сезона. 3. Предложение новых, взаимозаменяемых товаров и товаров сопутствующего ассортимента. 4. Примерка, отмеривание, отрез, взвешивание, подсчет стоимости покупки, выписка (пробивка) чека, получение денег. 5. Упаковка товаров, выдача покупки или передача ее на контроль. 6. Контроль за своевременным пополнением рабочего запаса товаров, их сохранностью, исправностью и правильной эксплуатацией оборудования, чистотой и порядком на рабочем месте. 7. Оформление витрин и контроль за их состоянием.	
		Знания:	
	1. Маркетинговые инструменты по продвижению непродовольственных товаров. 2. Стандарты обслуживания потребителей. 3. Правила общения с потребителями. 4. Этические основы сервисной деятельности.		
	Возможность признания навыка:	-	
Требования к личностным компетенциям:	Ответственность Вежливость Исполнительность Коммуникабельность Организованность Бесконфликтность		
Список технических регламентов и национальных стандартов:	-		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	4	4321-0-015 Товаровед	
17. Карточка профессии «Продавец палаток и рынков»:			
Код группы:	9520-0		
Код наименования занятия:	9520-0-009		
Наименование профессии:	Продавец палаток и рынков		
Уровень квалификации по ОРК:	1		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования:	Специальность:	Квалификация:
	-	-	-
	Уровень образования: основное среднее образование	Специальность:	Квалификация:
		-	-

Требования к опыту работы:		
Связь с неформальным и информальным образованием:	не требуется	
Другие возможные наименования профессии:		
Основная цель деятельности:	Увеличение продаж различных товаров в палатках на рынках под открытым небом или в крытых рынках, или в палатках на улицах или на других открытых площадках	
Описание трудовых функций		
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Продажа различных товаров в палатках на рынках под открытым небом или в крытых рынках, или в палатках на улицах или на других открытых площадках
	Дополнительные трудовые функции:	
Трудовая функция 1: Продажа различных товаров в палатках на рынках под открытым небом или в крытых рынках, или в палатках на улицах или на других открытых площадках	Навык 1: Обслуживание покупателей, помощь в выборе товаров, консультирование покупателей	Умения: 1. Получение разрешения на открытие лотка в определенном месте на улице, рынке или другой открытой площадке. 2. Определение ассортимента, запасов или уровня цен товаров, подлежащих продаже. 3. приобретение товаров у оптовых Поставщиков или непосредственно у производителей, заключение с ними соглашений о регулярной поставке товаров, предназначенных для продажи. 4. Сборка и разборка лотков и палаток, а также транспортировка, хранение, погрузка и выгрузка продуктов, предназначенных для продажи. 5. Демонстрация и продажа товаров, и прием оплаты. 6. Укладка и размещение товаров для продажи и обертывание или упаковка проданных товаров. 7. Ведение учета проданных товаров и уровня запасов.
		Знания: 1. Технологии и способы упаковки и оформления товаров. 2. Нормы и стандарты обслуживания покупателей. 3. Этика поведения и правила общения с покупателями.
	Возможность признания навыка:	-
Требования к личностным компетенциям:	Исполнительность Коммуникабельность Организованность Бесконфликтность	
Список технических регламентов и национальных стандартов:	-	
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	4	4321-0-015 Товаровед
18. Карточка профессии «Продавец продовольственных товаров»:		
Код группы:	9520-0	
Код наименования занятия:	9520-0-010	
Наименование профессии:	Продавец продовольственных товаров	
Уровень квалификации по ОРК:	1	
подуровень квалификации по ОРК:		

Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования:	Специальность:	Квалификация:
	-	-	-
	Уровень образования:	Специальность:	Квалификация:
	основное среднее образование	-	-
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:	не требуется		
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	Осуществление деятельности по продаже товаров, обеспечивая высокое качество и культуру торгового обслуживания, обеспечивая гарантии прав и законных интересов граждан в процессе торгового обслуживания.		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Продажа товаров, обеспечивая высокое качество и культуру торгового обслуживания, обеспечивая гарантии прав и законных интересов граждан в процессе торгового обслуживания	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Продажа товаров, обеспечивая высокое качество и культуру торгового обслуживания, обеспечивая гарантии прав и законных интересов граждан в процессе торгового обслуживания	Навык 1: Обслуживание покупателей, помощь в выборе товаров, консультирование покупателей	Умения:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Осуществление подготовки товара к продаже и обслуживание покупателей. 2. Осуществление подготовки товаров к продаже: проверка наименования, количества, сортности, цены, состояния упаковки и правильности маркировки, а также распаковка, осмотр внешнего вида, осуществление зачистки, нарезки, разделки и разрубка товаров. 3. Подготовка рабочего места, проверка наличия и исправности оборудования, инвентаря и инструмента, весов. 3. Консультация покупателей о свойствах и кулинарном назначении товара. 4. Контроль своевременного пополнения запаса товаров, их сохранности, исправности и правильной эксплуатации торгово-технологического оборудования, чистоты и порядка на рабочем месте. 	
		Знания:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Методы и способы упаковки и оформления. 2. Стандарты обслуживания покупателей. 3. Правила общения с покупателями. 4. Этические основы сервисной деятельности. 	
	Возможность признания навыка:	-	
Требования к личностным компетенциям:	Ответственность Вежливость Исполнительность Коммуникабельность Организованность Бесконфликтность		
Список технических регламентов и национальных стандартов:	-		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	4	4321-0-015 Товаровед	

19. Карточка профессии «Уличный торговец непродовольственными товарами»:

Код группы:	9520-0		
Код наименования занятия:	9520-0-011		
Наименование профессии:	Уличный торговец непродовольственными товарами		
Уровень квалификации по ОРК:	1		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования:	Специальность:	Квалификация:
	-	-	-
Уровень профессионального образования:	Уровень образования:	Специальность:	Квалификация:
	основное среднее образование	-	-
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:	не требуется		
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	Продажа книг, газет, художественных изделий из металла, дерева, керамики и других материалов, швейных и вязаных декоративных изделий, одежды, изделий из кожи и меха и других непродовольственных товаров на улицах и в общественных местах.		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Продажа товаров, обеспечивая высокое качество и культуру торгового обслуживания, обеспечивая гарантии прав и законных интересов граждан в процессе торгового обслуживания.	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Продажа товаров, обеспечивая высокое качество и культуру торгового обслуживания, обеспечивая гарантии прав и законных интересов граждан в процессе торгового обслуживания.	Навык 1: Обслуживание покупателей, помощь в выборе товаров, консультирование покупателей.	Умения:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Изготовление или покупка различных непродовольственных товаров (декоративные и художественные изделия из текстиля, кожи, меха, керамики, дерева и других материалов, книги и т.д.). 2. Осуществляет подготовку рабочего места: проверяет исправность торгово-технического оборудования, инвентаря и инструментов, размещает товары по группам, видам и сортам с учетом частоты спроса и удобства работы, а также контролирует чистоту и порядок на рабочем месте. 3. Контролирует своевременное пополнение товарных запасов, их сохранность, исправность и правильную эксплуатацию торгово-технологического оборудования, чистоту и порядок на рабочем месте. 4. Обслуживает покупателей: предлагает и показывает товары, демонстрирует их в действии, помогает в выборе товаров. 5. Готовит товары к продаже: распаковывает, собирает, комплектует, проверяет эксплуатационные свойства и т.д. 6. Погрузка и разгрузка тележек, грузовых автомобилей и других транспортных средств для доставки товаров к месту торговли. 7. Оформляет паспорта на товар, на которых установлен гарантийный срок пользования. 8. Упаковка нереализованного товара и его транспортировка к месту хранения. 	

		Знания:	
		1. Методы упаковки и оформления товаров 2. Требования обслуживания покупателей 3. Правила общения с покупателями. 4. Этические основы сервисной деятельности.	
	Возможность признания навыка:	-	
Требования к личностным компетенциям:	Ответственность Вежливость Исполнительность Коммуникабельность Организованность Бесконфликтность		
Список технических регламентов и национальных стандартов:	-		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	3	4321-0-012 Служащий по поставкам	
	3	3323-1-002 Аналитик по закупкам	
20. Карточка профессии «Уличный торговец продовольственными товарами»:			
Код группы:	9520-0		
Код наименования занятия:	9520-0-012		
Наименование профессии:	Уличный торговец продовольственными товарами		
Уровень квалификации по ОРК:	1		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования:	Специальность:	Квалификация:
	-	-	-
	Уровень образования: основное среднее образование	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:	не требуется		
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	Стимулирование розничных продаж через привлечение внимания конечных покупателей к определенным маркам или группам товаров в местах продаж за счет соблюдения определенных правил и стандартов выкладки.		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Продажа товаров, обеспечивая высокое качество и культуру торгового обслуживания, обеспечивая гарантии прав и законных интересов граждан в процессе торгового обслуживания.	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Продажа товаров, обеспечивая высокое качество и культуру торгового обслуживания, обеспечивая гарантии прав и законных интересов граждан в процессе торгового обслуживания.			

	<p>Навык 1: Обслуживание покупателей, помощь в выборе товаров, консультирование покупателей.</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Получение разрешения или лицензии (в случае необходимости) на продажу еды и напитков на улице или в общественном месте. 2. Подготовка рабочего места, проверка на исправность оборудования, инвентаря или инструмента. 3. Осуществление подготовки товаров к продаже: проверка наименования, количества, назначение цены, а также распаковка, осмотр внешнего вида, осуществление зачистки, нарезки, разделки и разрубка товаров при необходимости. 4. Осуществление обслуживания покупателей: нарезка, взвешивание и упаковка товара, подсчет стоимости покупки, проверка реквизитов чека, выдача покупки. 5. Контролирует своевременное пополнение товарных запасов, их сохранность, исправность и правильную эксплуатацию торгово-технологического оборудования, чистоту и порядок на рабочем месте. 6. Размещает товары по группам, видам и сортам с учетом частоты спроса и удобства работы, а также заполняет и прикрепляет ярлыки цен. 7. Принимает участие в получении товаров для продажи. 8. Приготовление (заранее или на месте) еды и напитков для продажи. 9. Погрузка и выгрузка, перемещение и перенос ручных тележек, товарных платформ, лотков или корзин для перемещения еды и напитков к необходимому месту на улице или в общественных местах. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Упаковка и оформление товаров. Методы и способы. 2. Стандарты и нормы обслуживания клиентов. 3. Этические основы сервисной деятельности.
	Возможность признания навыка:	-
Требования к личностным компетенциям:	<p>Ответственность Стрессоустойчивость Целеустремленность Вежливость Добропорядочность Исполнительность Коммуникабельность Организованность Бесконфликтность</p>	
Список технических регламентов и национальных стандартов:	-	
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	3	4321-0-012 Служащий по поставкам
	3	3323-1-002 Аналитик по закупкам
21. Карточка профессии «Торговец, предлагающий товары по месту жительства»:		
Код группы:	5232-0	
Код наименования занятия:	5232-0-003	
Наименование профессии:	Торговец, предлагающий товары по месту жительства	
Уровень квалификации по ОРК:	1	
подуровень квалификации по ОРК:		

Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования:	Специальность:	Квалификация:
	-	-	-
	Уровень образования:	Специальность:	Квалификация:
	основное среднее образование	-	-
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:	не требуется		
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	Описывает, демонстрирует и продает товары, содействует осуществлению бизнеса предприятий, навещая потенциальных клиентов, обычно проживающих в частных домах, и переходя от одного дома к другому.		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Продажа товаров, обеспечивая высокое качество и культуру торгового обслуживания, обеспечивая гарантии прав и законных интересов граждан в процессе торгового обслуживания.	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Продажа товаров, обеспечивая высокое качество и культуру торгового обслуживания, обеспечивая гарантии прав и законных интересов граждан в процессе торгового обслуживания.	Навык 1: Обслуживание покупателей, помощь в выборе товаров, консультирование покупателей.	Умения:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Сообщение подробностей о различных товарах и условиях продажи путем посещения клиентов и потенциальных клиентов в частных домах. 2. Демонстрация или описание предлагаемых товаров. 3. Регистрация заказов и операций, размещение у поставщиков полученных заказов. 4. Подготовка счетов и договоров купли-продажи и принятие оплаты. 5. Распространение среди клиентов писем, информационных листков и других документов. 6. Составление перечней перспективных клиентов и доведение до них информации для получения новых заказов. 7. Перемещение между районами сбыта и клиентами и транспортировка образцов или товаров, предлагаемых к продаже. 	
		Знания:	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Методы и способы упаковки и оформления. 2. Стандарты обслуживания покупателей. 3. Правила общения с покупателями. 4. Этические основы сервисной деятельности. 		
	Возможность признания навыка:	-	
Требования к личностным компетенциям:	Терпеливость Находчивость Коммуникабельность Организованность Бесконфликтность Активность		
Список технических регламентов и национальных стандартов:	-		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	1	5232-0-005 Торговый представитель, предлагающий товары по месту жительства	

22. Карточка профессии «Торговец, предлагающий услуги по месту жительства»:

Код группы:	5232-0		
Код наименования занятия:	5232-0-004		
Наименование профессии:	Торговец, предлагающий услуги по месту жительства		
Уровень квалификации по ОРК:	1		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования:	Специальность:	Квалификация:
	-	-	-
Уровень профессионального образования:	Уровень образования:	Специальность:	Квалификация:
	основное среднее образование	-	-
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:	не требуется		
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	Описывает, демонстрирует и продает услуги, содействует осуществлению бизнеса предприятий, навещая потенциальных клиентов, обычно проживающих в частных домах, и переходя от одного дома к другому.		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Продажа товаров, обеспечивая высокое качество и культуру торгового обслуживания, обеспечивая гарантии прав и законных интересов граждан в процессе торгового обслуживания.	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Продажа товаров, обеспечивая высокое качество и культуру торгового обслуживания, обеспечивая гарантии прав и законных интересов граждан в процессе торгового обслуживания.	Навык 1: Обслуживание покупателей, помощь в выборе товаров, консультирование покупателей.	Умения:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Сообщение подробностей о различных услугах и условиях продажи путем посещения клиентов и потенциальных клиентов в частных домах. 2. Демонстрация или описание предлагаемых услуг. 3. Регистрация заказов и операций, размещение у поставщиков полученных заказов. 4. Подготовка счетов и договоров купли-продажи и принятие оплаты. 5. Распространение среди клиентов писем, информационных листков и других документов. 6. Составление перечней перспективных клиентов и доведение до них информации для получения новых заказов. 7. Перемещение между районами сбыта и клиентами и транспортировка образцов или товаров, предлагаемых к продаже. 	
		Знания:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Методы и способы упаковки и оформления. 2. Стандарты обслуживания покупателей. 3. Правила общения с покупателями. 4. Этические основы сервисной деятельности. 	
	Возможность признания навыка:	-	

Требования к личностным компетенциям:	Находчивость Коммуникабельность Организованность Бесконфликтность Активность Терпеливость		
Список технических регламентов и национальных стандартов:	-		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	1	5232-0-005 Торговый представитель, предлагающий товары по месту жительства	
23. Карточка профессии «Торговый представитель (коммивояжёр)»:			
Код группы:	5232-0		
Код наименования занятия:	5232-0-005		
Наименование профессии:	Торговый представитель (коммивояжёр)		
Уровень квалификации по ОРК:	1		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования:	Специальность:	Квалификация:
	-	-	-
	Уровень образования: основное среднее образование	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:	не требуется		
Другие возможные наименования профессии:	5232-0-003 - Торговец, предлагающий товары по месту жительства		
Основная цель деятельности:	Описывает, демонстрирует и продает товары, содействует осуществлению бизнеса предприятий, навещая потенциальных клиентов, обычно проживающих в частных домах, и переходя от одного дома к другому.		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Продажа товаров, обеспечивая высокое качество и культуру торгового обслуживания, обеспечивая гарантии прав и законных интересов граждан в процессе торгового обслуживания.	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Продажа товаров, обеспечивая высокое качество и культуру торгового обслуживания, обеспечивая гарантии прав и законных интересов граждан в процессе торгового обслуживания.	Навык 1: Обслуживание покупателей, помощь в выборе товаров, консультирование покупателей.	Умения:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Сообщение подробностей о различных товарах и условиях продажи путем посещения клиентов и потенциальных клиентов в частных домах. 2. Демонстрация или описание предлагаемых товаров. 3. Регистрация заказов и операций, размещение у поставщиков полученных заказов. 4. Подготовка счетов и договоров купли-продажи и принятие оплаты. 5. Распространение среди клиентов писем, информационных листовок и других документов. 6. Составление перечней перспективных клиентов и доведение до них информации для получения новых заказов. 7. Перемещение между районами сбыта и клиентами и транспортировка образцов или товаров, предлагаемых к продаже. 	

		Знания:	
		1. Методы и способы упаковки и оформления 2. Стандарты обслуживания покупателей 3. Правила общения с покупателями. 4. Этические основы сервисной деятельности.	
	Возможность признания навыка:	-	
Требования к личностным компетенциям:	Находчивость Коммуникабельность Организованность Бесконфликтность Активность Терпеливость		
Список технических регламентов и национальных стандартов:	-		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	1	5232-0-003 Торговец, предлагающий товары по месту жительства	
24. Карточка профессии «Дилер»:			
Код группы:	3311-9		
Код наименования занятия:	3311-9-001		
Наименование профессии:	Дилер		
Уровень квалификации по ОРК:	2		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: основное среднее образование	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:	Не требуется		
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	Взаимодействует напрямую с производителем или с дистрибьютором и является последним звеном в посреднической цепи.		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Закуп продукции у производителей и дистрибьюторов с дальнейшей ее реализацией конечным покупателям	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Закуп продукции у производителей и дистрибьюторов с дальнейшей ее реализацией конечным покупателям			

Навык 1:

Изучение конъюнктуры и тенденции развития рынка, цены и спрос на товары и предоставляемые услуги, выясняет запросы и мнения потребителей о них

Умения:

1. Обеспечивает развитие взаимосвязей с потребителями товаров, выявляет и формирует спрос на услуги, выполняет работу по покупке или продаже товаров оптом (немедленной или срочной), акций, облигаций, других финансовых документов и ценных бумаг, включая иностранную валюту, по предоставлению кредитно-денежных и других услуг.
2. Изучает конъюнктуру и тенденции развития рынка, цены и спрос на товары и предоставляемые услуги, выясняет запросы и мнения потребителей о них.
3. Покупает и продает на рынке наличного товара или срочном рынке от имени учреждения, организации, предприятия либо от имени клиента.
4. Разъясняет покупателям преимущества определенного вида товаров или услуг в сравнении с другими, аналогичными им.
5. Подготавливает необходимые документы по купле-продаже, на получаемые и отправляемые товары, а также для заключения договоров с юридическими и физическими лицами.
6. Анализирует информацию о надежности клиентов и компаний, участвующих в инвестиционной деятельности, особенности и ожидаемые изменения товарного и финансового рынков, консультирует клиентов о состоянии и перспективах их развития.
7. Способствует сокращению сроков реализации товаров и предоставления услуг, увеличению объема продаж, числа клиентов, в том числе постоянных, систематически обращающихся за товаром либо услугой, улучшению качества обслуживания клиентов, расширению услуг, сокращению транспортных затрат.
8. Изучает поступающие жалобы на продаваемый товар и предоставляемые услуги, принимает меры по предупреждению их возникновения, а также случаев причинения клиентам материального ущерба.
9. Обеспечивает соблюдение действующих стандартов и норм по организации хранения, сбыта и транспортировки товара, а также принятие мер по совершенствованию (ускорению) бытовых операций.
10. Организует широкое использование в работе технических средств и каналов связи - компьютерной техники, телефонов, факсов и др.
11. Участвует в организации рекламы, пропаганде достоинств продаваемого товара, его потребительских свойств, преимуществ предлагаемых услуг, в подготовке образцов товаров (рисунков, фотографий, муляжей), описаний услуг.
12. Прогнозирует возможное расширение внутреннего и внешнего рынка предлагаемых товаров и предоставляемых услуг.

		Знания:	
		1. Стандарты и методические рекомендации в сфере коммуникации с клиентами. 2. Инструкции, процедуры и сценарии обработки контактов. 3. Требования, предъявляемые к обработке контактов с клиентами. 4. Законодательство Республики Казахстан о персональных данных и в области информационной безопасности. 5. Требования охраны труда и пожарной безопасности. 6. Понятие банковской и коммерческой тайны. 7. Стандарты оформления документов в организации. 8. Правила деловой переписки и письменного этикета. 9. Правила делового общения и речевого этикета.	
	Возможность признания навыка:	-	
Требования к личностным компетенциям:	Ответственность Дисциплинированность Аккуратность Честность Исполнительность Внимательность Терпеливость Отзывчивость Активность Бесконфликтность Коммуникабельность Самостоятельность Обязательность		
Список технических регламентов и национальных стандартов:	-		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	25. Карточка профессии «Продавец-флорист»:		
Код группы:	5210-2		
Код наименования занятия:	5210-2-007		
Наименование профессии:	Продавец-флорист		
Уровень квалификации по ОРК:	2		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: основное среднее образование	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:	Не требуется		
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	Выполнение работ по изготовлению флористических изделий и их реализация		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Выполнение работ по изготовлению флористических изделий и их реализация	

	Дополнительные трудовые функции:	
Трудовая функция 1: Выполнение работ по изготовлению флористических изделий и их реализация	Навык 1: Создание флористических изделий из живых срезанных цветов и иного растительного материала легкой, средней сложности	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка собственной работы и рабочего мест. 2. Создание флористических изделий из живых срезанных цветов и иного растительного материала легкой, средней сложности. 3. Принимает товар, сортирует, в зависимости от вида и сорта срезанных цветов ставит их в воду оптимальной температуры с нужной растению подкормкой, то есть, разбирается в удобрениях. 4. Продажа флористических изделий. 5. Несет ответственность за сохранность товара в магазине.
		Знания:
	Возможность признания навыка:	-
Требования к личностным компетенциям:	Аккуратность Коммуникабельность Наблюдательность Внимательность Организованность Креативность	
Список технических регламентов и национальных стандартов:	-	
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:

Глава 4. Технические данные профессионального стандарта

26. Наименование государственного органа:

Министерство торговли и интеграции Республики Казахстан

Исполнитель:

, +7 (717) 274 98 97, mti@mti.gov.kz

27. Организации (предприятия) участвующие в разработке:

Акционерное Общество "Центр Развития Торговой Политики "Qaztrade"

Руководитель проекта:

Адырбаев Марат Нурланович

E-mail: z_bulatova@mail.ru

Номер телефона: +7 (717) 276 88 10

28. Отраслевой совет по профессиональным квалификациям: 8-ПР , 30.11.2023 г.

29. Национальный орган по профессиональным квалификациям: 11.12.2023 г.

30. Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен»: 09.10.2023 г.

31. Номер версии и год выпуска: версия 1, 2023 г.

32. Дата ориентировочного пересмотра: 01.01.2026 г.