

НАРЕДБА № 20 от 09.01.2012 г. за придобиване на квалификация по професията „Продавач-консултант“

Обн. - ДВ, бр. 13 от 14.02.2012 г., в сила от 14.02.2012 г.

Издадена от министъра на образованието, младежта и науката

Раздел I

Общи положения

Чл. 1. С тази наредба се определя Държавното образователно изискване (ДОИ) за придобиването на квалификация по професията 341020 „Продавач-консултант“ от област на образование „Стопанско управление и администрация“ и професионално направление 341 „Търговия на едро и дребно“ съгласно Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл. 6, ал. 1 от Закона за професионалното образование и обучение.

Чл. 2. Държавното образователно изискване за придобиването на квалификация по професията 341020 „Продавач-консултант“ съгласно приложението към тази наредба определя изискванията за придобиването на втора степен на професионална квалификация за специалността 3410201 „Продавач-консултант“.

Чл. 3. Въз основа на ДОИ по чл. 1 и рамковите програми по чл. 10, ал. 3, т. 2 и 3 от Закона за професионалното образование и обучение се разработват учебни планове и учебни програми за обучението по специалността по чл. 2.

Раздел II

Съдържание на Държавното образователно изискване

Чл. 4. (1) С ДОИ по чл. 1 се определят професионалните компетенции в края на обучението по професията, които гарантират на обучаемия възможност за упражняване на професията 341020 „Продавач-консултант“.

(2) Държавното образователно изискване за придобиването на квалификация по професията „Продавач-консултант“ определя общата, отрасловата и специфичната задължителна професионална подготовка за професията, както и задължителната чуждоезикова подготовка по професията и избираемата подготовка.

(3) Съдържанието на всеки вид задължителна професионална подготовка по ал. 2 включва:

1. необходимите професионални компетенции (знания, умения и професионално-личностни качества);

2. тематичните области, от които се формира съдържанието на учебните предмети/модули.

Чл. 5. С ДОИ по чл. 1 се определят и входящото минимално образователно равнище, описанието на професията, целите на обучението, резултатите от ученето, изискванията към материалната база и изискванията към обучаващите.

Преходни и заключителни разпоредби

§ 1. Учебните планове и учебните програми за обучение по професията, действащи към влизане в сила на тази наредба, се прилагат до разработването и утвърждаването на учебните планове и учебните програми по чл. 3.

§ 2. Тази наредба се издава на основание чл. 17, т. 3 във връзка с чл. 16, т. 7 от Закона за народната просвета и отменя Наредба № 3 от 2006 г. за придобиване на квалификация по професия „Продавач-консултант“ (ДВ, бр. 9 от 2007 г.).

§ 3. Наредбата влиза в сила от деня на обнародването ѝ в „Държавен вестник“.

Министър: Сергей Игнатов

Приложение към чл. 2
Държавно образователно изискване за придобиване на квалификация
по професията „Продавач-консултант“

Професионално направление:		
341	Търговия на едро и дребно	
Наименование на професията:		
341020	Продавач-консултант	
Специалност:		Степен на професионална квалификация:
3410201	Продавач-консултант	Втора

1. Входни характеристики

1.1. Изисквания за входящо минимално образователно равнище за ученици и за лица, навършили 16 г.

За придобиване на втора степен на професионална квалификация по професията „Продавач-консултант“ от Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл. 6, ал. 1 ЗПОО (утвърден от министъра на образованието, младежта и науката със Заповед № РД-09-413 от 12.05.2003 г., изм. и доп. със Заповед № РД-09-04 от 08.01.2004 г., Заповед № РД-09-34 от 22.01.2004 г., Заповед № РД-09-255 от 09.04.2004 г., Заповед № РД-09-274 от 18.02.2005 г., Заповед № РД-09-1690 от 29.09.2006 г., Заповед № РД-09-828 от 29.06.2007 г., Заповед № РД-09-1891 от 30.11.2007 г., Заповед № РД-09-298 от 19.02.2009 г., Заповед № РД-09-1803 от 29.10.2009 г., Заповед № РД-09-621 от 18.05.2010 г., Заповед № РД-09-1728 от 01.12.2010 г., Заповед № РД-09-748 от 13.06.2011 г. и Заповед № РД-09-1805 от 09.12.2011 г.) входящото минимално образователно равнище е:

- за ученици - завършено основно образование или завършен клас от средното образование при срок на обучението до 4 г. (рамкова програма Б) или завършено основно образование при срок на обучението 4 г. (рамкова програма В);

- за лица, навършили 16 г. - завършен клас от средното образование или завършено средно образование при срок на обучението 1 година (рамкова програма Б) или завършено основно образование при срок на обучението 4 години (рамкова програма В).

1.2. Изисквания за входящо квалификационно равнище или професионален опит

За обучение по професията „Продавач-консултант“ с придобиване на втора степен на професионална квалификация не се изисква лицата да притежават предишна по-ниска степен на професионална квалификация или професионален опит по други сродни професии.

Ако за обучение по професията „Продавач-консултант“ с придобиване на втора степен на професионална квалификация кандидатстват лица с придобита професионална квалификация по професиите „Касиер“, „Калкулант“, „Снабдител“ с първа степен на професионална квалификация, обучението им се зачита и се организира надграждащо обучение. Съдържанието на обучението се определя след сравнение на компетенциите и резултатите от ученето, описани в държавните образователни изисквания (ДОИ) за придобиване на квалификация по съответните професии.

2. Описание на професията

2.1. Трудови дейности, отговорности, личностни качества, особености на условията на труд, оборудване и инструменти, изисквания за упражняване на професията, определени в законови и подзаконови актове (здравословно състояние, правоспособност и др.)

Продавач-консултантът посреща и обслужва своевременно и вежливо клиенти в различни търговски обекти. Той консултира клиентите за качествата на предлаганите стоки. При поискване от клиента, когато видът на стоката позволява това, показва начина на нейното действие или употреба.

Продавач-консултантът следи за търговския вид, годността и атрактивното представяне на предлаганите стоки, наличието на етикети и означение за продажната цена. Той аранжира стоките на щанда и витрините по подходящ начин, поддържа необходимия търговски вид и хигиена в търговския обект или в сектор от него. Той отговаря за поддържане на складовите наличности, като взема мерки при изчерпване на количествата или при изтичане на сроковете на трайност на стоките.

В дейностите по доставяне и приемане на стоки продавач-консултантът осъществява контакти с доставчици, снабдители, домакини, склададжии и транспортни работници, а в рамките на търговска дейност осъществява контакти с клиенти, което изисква да притежава добри комуникативни умения и умения за работа в екип.

Продавач-консултантът приема рекламации и взема решение за последващи действия, като спазва гаранционните условия на продуктите.

В по-малките търговски обекти продавач-консултантът изпълнява задълженията и на касиер. Той приема парични суми, връща ресто и издава касови бележки и фактури, отговаря за ежедневното точно приключване на касовата наличност и отразяването на оборота в книгата за касовия апарат.

Продавач-консултантът носи отговорност за стоките, както и за оборудването и обзавеждането в търговския обект, а също и за извършените от него операции с парични средства и финансовоотчетни документи.

Продавач-консултантът може да работи самостоятелно в търговския обект за осъществяване на продажби на едро или на дребно, да обслужва определен сектор в по-голям търговски обект, а също така да изпълнява различни дейности в складови помещения или офиси.

В някои видове търговски обекти се изисква продавач-консултантът да поддържа висока хигиена - лична и на работното място, в съответствие със санитарно-хигиенните изисквания.

При работа с някои видове хранителни стоки - месо, риба и др., както и продукти в насипно състояние и др., продавач-консултантът транжира, разфасова, оразмерява и опакова стоките, като използва специфични инструменти, везни, специализирана техника и опаковъчни материали. При работа с технически средства той спазва инструкциите и носи отговорност за безопасно обслужване на клиентите и предотвратяване на аварии и инциденти.

Продавач-консултантът изхвърля отпадъците на определените места и по установения ред, като се старее да не замърсява околната среда в района на търговския обект.

При възникване на опасни ситуации е длъжен да информира прекия си ръководител и да подпомогне безопасното напускане на търговския обект от клиентите и от останалите си колеги.

Продавач-консултантът работи с електронни везни, баркод скенери, касови апарати, посттерминални устройства за безкасови плащания, компютър със софтуер за складова наличност. Възможно е да му бъде възложено да обслужва сигналната и охранителната техника на търговския обект.

Работното време на продавач-консултанта е с нормална продължителност в съответствие с разпоредбите на Кодекса на труда.

Продавач-консултантът трябва да проявява наблюдателност, бързина и вежливост при работа с клиенти, търговски нюх, концентрация на вниманието. Трябва да умее да работи в екип, да не създава конфликти с колеги и клиенти, да бъде честен, отговорен и прецизен в работата си. Лицата, практикуващи професията, трябва да притежават

физическа издръжливост, тъй като работят предимно прави. Според спецификата на търговския обект и вида на предлаганите стоки понякога се налага да вдигат, свалят и пренасят тежки товари.

2.2. Възможности за продължаване на професионалното обучение

Придобилите втора степен на професионална квалификация по професията „Продавач-консултант“ могат да се обучават за придобиване на квалификация по професиите „Брокер“ и „Търговски представител“ - трета степен на професионална квалификация, като обучението по общата задължителна професионална подготовка, единна за всички професионални направления, и отрасловата задължителна професионална подготовка за професионално направление „Търговия на едро и дребно“ се зачита.

Лицата, придобили професионална квалификация по професията „Продавач-консултант“, имат възможност за повишаване на квалификацията си в курсове и семинари, организирани от професионални гимназии, центрове за професионално обучение, браншови или професионални организации и др.

2.3. Възможности за професионална реализация съгласно Националната класификация на професиите и длъжностите (НКПД - 2011), утвърдена със Заповед № РД-01-931 от 27.12.2010 г. на министъра на труда и социалната политика, изм. и доп. със заповеди № РД-01-204 от 28.02.2011 г., РД-01-426 от 30.05.2011 г. и РД-01-529 от 30.06.2011 г.

Придобилите втора степен на професионална квалификация по професията „Продавач-консултант“ могат да постъпват на работа на длъжности (професии), включени в единични групи 5223 Продавач-консултанти, както и други подобни, допълнени при актуализиране на НКПД.

3. Цели на обучението

3.1. Цели на обучението по общата задължителна професионална подготовка - единна за всички професионални направления

След завършване на обучението по професията обучаваният трябва да:

- спазва правилата за здравословни и безопасни условия на труд;
- разпознава рисковите ситуации в процеса на трудовата си дейност и прилага адекватни поведенчески модели;
- прилага изискванията за опазване на околната среда;
- описва стопанското устройство на страната;
- разбира съществуващите икономически отношения, процеси и явления и прави изводи за факторите, които ги пораждат;
- познава правата и задълженията си като участник в трудовия процес съгласно Кодекса на труда, разбира договорните отношения между работодател и работник;
- умее да формулира проблеми, задава въпроси, прави отчет за извършената работа, установява и поддържа делови отношения с доставчици и клиенти;
- умее да работи в екип;
- разбира своята роля в дейността на организацията, съзнава необходимостта от повишаване на квалификацията си;
- умее да намира информация, да създава, редактира и съхранява данни с помощта на компютър;
- умее да се справя със задачи на работното място, като осъществява комуникация на чужд език.

3.2. Цели на обучението по отрасловата задължителна професионална подготовка - единна за всички професии от професионално направление „Търговия на едро и дребно“

След завършване на обучението по професията обучаваният трябва да:

- описва формите, принципите и методите на търговското обслужване;
- прилага нормативната уредба и стандартите за работа в търговски обект;
- характеризира организацията на търговската дейност;

- умее да поддържа търговския екстериор и интериор на търговския обект;
- обяснява основните стоковедни характеристики на стоките;
- изброява основните методи и правила за съхраняване и излагане на стоки;
- познава и подбира методите за контрол върху качеството на стоките;
- познава и описва технологичната последователност при доставката, приемането, съхранението и реализацията на стоките;
- притежава знания и умения за планиране и отчетност на извършената работа, както и за създаване на работни приоритети;
- придобие предприемачески умения;
- познава и описва изискванията за документиране на доставките и продажбите на стоки.

3.3. Цели на обучението по специфичната за професията „Продавач-консултант“ задължителна професионална подготовка

След завършване на обучението по професията обучаваният трябва да:

- дефинира и описва качествата и характеристиките на стоките;
- умее да аранжира стоки на щанд и витрина;
- умее да тегли, разфасова, комплектова и опакова в подходящи материали различни стоки;
- умее да приема парични суми, връща рестото, издава касови бележки, съставя фактури и попълва гаранционни карти;
- подбира средства и методи за насърчаване на продажбите;
- умее да провежда търговски демонстрации;
- умее да прилага съвременни продажбени техники;
- притежава знания и умения за проучване на потребителското търсене;
- обяснява правилата за продажба чрез електронната търговия;
- умее да работи с търговско оборудване и инструменти.

4. Резултати от ученето

Компетенции	Резултати от ученето Обучаваният трябва да:
Общи за професията „Продавач-консултант“	
<i>Участие в дейността на предприятието при спазване на правилата за безопасни условия на труд и трудово-правните норми</i>	
1. Спазва правилата за здравословни и безопасни условия на труд и опазва околната среда при изпълнение на служебните си задължения	1.1. Спазва инструкции за здравословни и безопасни условия на труд и санитарно-хигиенни изисквания за работа в търговски обект 1.2. Спазва лична хигиена и хигиена на работното място и технологичното оборудване в съответствие със санитарно-хигиенните изисквания 1.3. Прилага правилата за пожарна и аварийна безопасност 1.4. Използва по предназначение средствата за противопожарна защита (кофпомпа, пожарогасител и др.) 1.5. Избира безопасни методи за дезинфекция, дезинсекция и дератизация 1.6. Предприема действия за оказване на долекарска помощ при авария, пожар и други извънредни ситуации 1.7. Спазва изискванията за опазване на околната среда от

Компетенции	Резултати от ученето Обучаваният трябва да:
	замърсявания
2. Работи с техниката за измерване, разфасоване, опаковане, маркиране и осъществяване на плащания, като спазва правилата за безопасност	<p>2.1. Описва предназначението на използваното търговско оборудване, техническите изисквания и възможности, инструкциите за работа с тях: инструменти, везни, специализирана техника за опаковане и маркиране на стоки, баркод скенери, касови апарати, посттерминални устройства за безкасови плащания, инструменти, компютър със софтуер за складова наличност</p> <p>2.2. Подготвя търговското оборудване съгласно инструкциите за употреба</p> <p>2.3. Работи безопасно с търговското оборудване</p> <p>2.4. Предприема правилни действия при техническа неизправност, авария и други извънредни ситуации</p> <p>2.5. Работи със сигнална и охранителна техника, която се използва в търговските обекти</p>
3. Прилага икономически знания в областта на професията	<p>3.1. Характеризира основните икономически понятия</p> <p>3.2. Обяснява стопанското управление на страната</p> <p>3.3. Определя мястото и ролята на отделните лица, фирми, институции и държавата в пазарните отношения и процеси</p> <p>3.4. Прави отчет на извършената работа</p> <p>3.5. Характеризира различните отчетни измерители – натурални, трудови, стойностни</p> <p>3.6. Изброява основните образци на документи в търговския обект</p> <p>3.7. Вярно и точно попълва реквизитите на отчетните документи в търговския обект</p> <p>3.8. Изисква от доставчици и транспортни фирми да предоставят редовни документи при доставка на стоково-материални запаси</p>
4. Прилага трудово-правни знания в областта на професията	<p>4.1. Изброява общите принципи на трудовото законодателство, правата и задълженията на участниците в трудовия процес, договорните отношения между работник и работодател</p> <p>4.2. Описва организацията на работата в търговското предприятие и правомощията на длъжностните лица</p> <p>4.3. Описва организацията на работното място в различните търговски предприятия</p> <p>4.4. Характеризира системите за заплащане на труда в търговското предприятие</p> <p>4.5. Изброява правата и задълженията на</p>

Компетенции	Резултати от ученето Обучаваният трябва да:
	<p>материалноотговорните лица при отчитане на стопански операции и процеси с материални ценности и парични средства</p> <p>4.6. Обяснява данъчното облагане и осигурителните задължения на предприятията и физическите лица</p> <p>4.7. Изброява нормативните документи и изисквания към персонала, работещ в търговските обекти</p> <p>4.8. Спазва правилника за вътрешния ред на търговския обект</p>
<p>5. Участва в инвентаризации на търговския обект</p>	<p>5.1. Подпомага дейността на служителите от предприятието по описване на стоково-материалните запаси, които провеждат инвентаризацията</p> <p>5.2. Изброява правата и задълженията на материалноотговорното лице на стоково-материални ценности и парични средства</p> <p>5.3. Описва изискванията на документите, които се изготвят при инвентаризация</p>
Специфични за специалност 3410201 „Продавач-консултант“	
<i>Подготовка на търговската зала за обслужване на клиенти</i>	
<p>6. Заявява и приема стоково-материални запаси в търговския обект</p>	<p>6.1. Прави заявки за доставка, като използва телефон, факс или компютър</p> <p>6.2. Спазва деловия тон и учтиво общува с доставчиците</p> <p>6.3. Получава стоково-материалните запаси и проверява съответствието с придружителните документи за асортимент, количество, качество, цена и срок на доставката</p> <p>6.4. Контролира качеството на получаваните стоки</p> <p>6.5. Съставя първични счетоводни документи за заприходяване на доставените стоково-материални запаси</p> <p>6.6. Съставя протоколи за нарушения при доставки по определените в нормативните изисквания правила</p> <p>6.7. Осигурява или контролира пренасянето и поддръждането на определените места на стоково-материалните ценности в склада или в търговския обект</p>
<p>7. Подготвя и поддържа търговската зала за посрещане и обслужване на клиенти, аранжира щандове и витрини при спазване на</p>	<p>7.1. Поддържа търговската зала, складовете и оборудването по установените процедури</p> <p>7.2. Поддържа всяка стока на подходящо място по изискванията на стокознанието за поддръждане и съхраняване на хранителни и нехранителни стоки</p> <p>7.3. Обозначава продажната цена на стоките с етикет,</p>

Компетенции	Резултати от ученето Обучаваният трябва да:
технологичните правила	<p>написан коректно и четливо</p> <p>7.4. Подготвя стоките, които подлежат на предварително разфасоване, транжиране и опаковане в единични опаковки за продажба с помощта на везни и специализирано търговско оборудване</p> <p>7.5. Изпълнява изискването етикетът на нехранителните /промишлените стоки да съдържа наименование на стоката, името на производителя или вносителя и кратка характеристика</p> <p>7.6. Контролира срока на трайности/или годност, означенията за цена и етикетировката на стоките</p> <p>7.7. Съставя документи за бракуване на стоките с изтекъл срок на годност</p>
<i>Работа с клиенти</i>	
8. Посреща и обслужва клиентите в търговския обект	<p>8.1. Обяснява социалнопсихологическите особености на обслужването и поведението на клиентите</p> <p>8.2. Посреща вежливо клиентите</p> <p>8.3. Бързо и коректно изпълнява поръчката на клиентите</p> <p>8.4. Размерва и разфасова различни стоки</p> <p>8.5. Надеждно опакова продадените стоки</p> <p>8.6. Маркира асортимент, количество, качество, единична цена и обща стойност на продадените стоки</p> <p>8.7. Прилага съвременни продажбени техники</p> <p>8.8. Прилага иновационни подходи в обслужването</p> <p>8.9. Справя се в конфликтни ситуации</p> <p>8.10. Използва основната професионална терминология на чужд език</p> <p>8.11. При необходимост обслужва клиенти на чужд език</p> <p>8.12. Приема рекламации и дефектни стоки съгласно установените нормативни изисквания и правила</p>
9. Консултира клиентите в търговския обект с оглед осъществяване на покупко-продажба на стоки	<p>9.1. Обяснява стандартизацията, опаковката, класификацията, асортимента, маркировката и предлагането на стоките</p> <p>9.2. Описва процеса на съхранение на различните видове стоки</p> <p>9.3. Изброява особеностите при транспортирането на различни стоки</p> <p>9.4. Прилага принципите и методите за окачествяване, кодиране и сертифициране на стоките</p>

Компетенции	Резултати от ученето Обучаваният трябва да:
	<p>9.5. Консултира клиентите на български или на чужд език, като описва качествата на предлаганите стоки в търговския обект, както и техните характеристики (в т.ч. състав, опаковка, инструкции за ползване, окомплектовка и поддържане, цена и количество)</p> <p>9.6. Описва влиянието на предлаганите продукти върху други стоки при евентуална съвместна употреба</p> <p>9.7. Обяснява начина на действие на продуктите, предлагани в търговския обект, а когато стоката позволява, демонстрира начина на употреба</p> <p>9.8. Информира относно възможности за подмяна, гаранционен срок и рекламации</p>
<p>10. Изпълнява финансови операции, свързани с разплащания за продадените стоки</p>	<p>10.1. Изчислява с касов апарат или с баркод скенер стойността на покупката в съответствие с количеството и поставената на етикетите цена на стоките в търговския обект</p> <p>10.2. Приема парични суми в брой, като връща точно ресто или безкасово с посттерминално устройство</p> <p>10.3. Различава отличителните черти на паричните единици и не допуска приемането на фалшиви парични знаци</p> <p>10.4. Умее да работи с устройство за разпознаване на фалшиви банкноти</p> <p>10.5. Издава на клиента фискален бон, а при поискване – и фактура за направените покупки</p> <p>10.6. Издава гаранционни карти за стоките, които се предлагат с гаранция от производителя или вносителя</p> <p>10.7. Отчита ежедневно оборота на касовия апарат и в касовата книга</p> <p>10.8. Извършва основни счетоводни операции при водене на отчетността в търговския обект</p>
<p>11. Прави реклама на предлаганите в търговския обект стоки</p>	<p>11.1. Подбира средства и методи за насърчаване на продажбите на предлаганите в търговския обект стоки</p> <p>11.2. Познава методите за набиране на информация за потребителското търсене – наблюдение, анкета, експеримент и др.</p> <p>11.3. Провежда търговски демонстрации на предлагани в търговския обект стоки пред клиентите</p> <p>11.4. Проучва потребителското търсене посредством общуване с клиентите</p> <p>11.5. Използва предимствата на каталожната търговия</p>

Компетенции	Резултати от ученето Обучаваният трябва да:
<i>Използване на информационни и комуникационни технологии</i>	
12. Изпълнява дейности с помощта на информационни и комуникационни технически средства	12.1. Работи с компютър – въвежда, намира и съхранява информация и отчетни данни 12.2. Използва програмни продукти за складови наличности 12.3. Води разговори чрез различни комуникационни средства 12.4. Осъществява ефективни комуникации при изпълнение на трудовата си дейност с доставчици и колеги 12.5. Подготвя по определения начин молба, заявки, отчети и др. 12.6. Правилно попълва формуляри и изготвя справки, съставя протоколи и др. 12.7. Използва технически средства и програмни продукти за електронно разплащане с карти

5. Изисквания към материалната база

5.1. Учебен кабинет

Основно оборудване на учебния кабинет за обучение по теория: работно място на всеки обучаван (работна маса и стол), работно място на обучаващия (работна маса и стол), учебна дъска, шкафове, гладка свободна стена за окачване на табла, платно за прожектиране, компютър, други средства за обучение и дидактическа техника.

Основно оборудване на учебния кабинет за обучение по практика: работно място на всеки обучаван (работна маса и стол), компютър, подходящи програмни продукти за текстообработка, електронни таблици, презентационна програма, база данни и подходящи видеофилми, учебна дъска, шкафове, гладка свободна стена за окачване на табла, платно за прожектиране, компютър, везна, касов апарат, принтер, скенер, мултимедия, телефон, факс, работно място на обучаващия (работна маса и стол).

Учебни пособия за обучение по теория и практика: демонстрационни макети и модели; реални образци; онагледяващи табла; учебни видеофилми; програмни продукти, демонстрационни модели, отчетнически документи, които се използват в стопанската практика, и др.

5.2. Специализирана учебна база

Специализираният кабинет за професията „Продавач-консултант“ е модел на търговски обект, оборудван с необходимото търговско обзавеждане и инструменти, които се използват в стопанската практика или в действащ търговски обект: инструменти, везни, специализирана техника за опаковане и маркиране на стоки, баркод скенери, касови апарати, посттерминални устройства за безкасови плащания, инструменти, компютър със софтуер за складова наличност.

6. Изисквания към обучаващите

Право да преподават по теория и практика на професията имат лица с образователно-квалификационна степен „бакалавър“ или „магистър“ по специалности от област на висше образование „Социални, стопански и правни науки“, професионално направление „Икономика“.

Препоръчително е на всеки три години обучаващите да преминават курс за усъвършенстване на професионалната квалификация.