

НАРЕДБА № 22 ОТ 11 АВГУСТ 2020 Г. ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА КВАЛИФИКАЦИЯ ПО ПРОФЕСИЯТА "ТЪРГОВСКИ ПРЕДСТАВИТЕЛ"

В сила от 08.09.2020 г.

Издадена от министъра на образованието и науката

Обн. ДВ. бр.79 от 8 Септември 2020г.

Раздел I.

Общи положения

Чл. 1. С тази наредба се определя държавният образователен стандарт (ДОС) за придобиването на квалификация по професията 341040 "Търговски представител" 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. Държавният образователен стандарт за придобиването на квалификация по професията 341040 "Търговски представител" съгласно приложението към тази наредба определя изискванията за придобиването на трета степен на професионална квалификация за специалността 3410401 "Търговия на едро и дребно".

Чл. 3. Въз основа на ДОС по чл. 1 и рамковите програми по чл. 10, ал. 3, т. 2, 3 и 6 от Закона за професионалното образование и обучение се разработват типови учебни планове за ученици, учебни планове за лица, навършили 16 години, и учебни програми за обучението по специалностите по чл. 2.

Раздел II.

Съдържание на държавния образователен стандарт

Чл. 4. (1) Държавният образователен стандарт по чл. 1 определя изискванията към кандидатите, описанието на професията, единиците резултати от ученето, изискванията към материалната база и изискванията към обучаващите.

(2) Държавният образователен стандарт за придобиване на квалификация по професията 341040 "Търговски представител" включва общата, отрасловата и специфичната професионална подготовка с необходимите професионални компетентности, които гарантират на обучаемия възможността за упражняване на професията след завършване на обучението.

Преходни и Заключителни разпоредби

§ 1. (1) Типовите учебни планове по чл. 3, разработени въз основа на тази наредба, се прилагат от учебната 2020/2021 г. за учениците, които от тази година започват обучението си за придобиване на професионална квалификация по професията.

(2) Учениците, които са приети за обучение за придобиване на професионална квалификация по професията в системата на училищното образование до учебната 2019/2020 г. включително, се обучават и завършват обучението си по учебните планове и учебните програми, които са действали при постъпването им.

(3) Лицата, навършили 16 години, които към влизане в сила на тази наредба се обучават в квалификационен курс, завършват обучението си по учебните планове и учебните програми, по които са започнали.

§ 2. Тази наредба се издава на основание чл. 22, ал. 6 във връзка с чл. 22, ал. 2, т. 6 от Закона за предучилищното и училищното образование и отменя Наредба № 22 от 2012 г. за придобиване на квалификация по професията "Търговски представител" (ДВ, бр. 13 от 2012 г.).

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

Държавен образователен стандарт за придобиване на квалификация по професията "Търговски представител"

Професионално направление:				
341	Търговия на едро и дребно			
Наименование на професията:				
Код	Търговски представител			
341040	Специалност:	Степен на професионална квалификация:	Ниво по Национална квалификационна рамка (НКР)	Ниво по Европейска квалификационна рамка (ЕКР)
3410401	Търговия на едро и дребно	Трета	4	4

1. Изисквания към кандидатите

1.1. Изисквания към кандидатите за входящо минимално образователно и/или квалификационно равнище за придобиване на степен на професионална квалификация съгласно Закона за професионалното образование и обучение (ЗПОО)

За придобиване на трета степен на професионална квалификация по професията "Търговски представител" от Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл. 6, ал. 1 от ЗПОО (утвърден от министъра на образованието и науката със Заповед № РД-09-413 от 12.05.2003 г., посл. изм. със Заповед № РД-09-826 от 24.04.2020 г.) изискванията за входящото минимално образователно равнище към кандидатите са:

за ученици - завършено основно образование;

за лица, навършили 16 години - придобито право за явяване на държавни зрелостни изпити или придобито средно образование.

Изискванията за входящо минимално квалификационно равнище при продължаващо професионално обучение с придобиване на трета степен на професионална квалификация е придобита втора степен на професионална квалификация по професия от област на образование 34 "Стопанско управление и администрация".

Здравословното състояние на кандидата се удостоверява с медицински документ, доказващ, че професията, по която желае да се обучава, не му е противопоказна.

1.2. Валидиране на професионални знания, умения и компетентности

Придобиването на квалификация по професията "Търговски представител" или по част от нея чрез валидиране на придобити с неформално или информално учене резултати от ученето се осъществява съгласно Наредба № 2 от 2014 г. за условията и реда за валидиране на професионални знания, умения и компетентности, издадена от министъра на образованието и науката (ДВ, бр. 96 от 2014 г.).

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.)

Търговският представител посредничи при продажбата на стоки или услуги между фирмата, в която работи, и търговски обекти, организации или физически лица. Търговският представител информира, консултира и презентира на клиентите характеристиките и ползите на предлаганите стоки или услуги, условията за покупката им, като използва различни рекламни материали - каталози, брошури и др. Поддържа постоянен контакт с клиентите: приема поръчки лично, по телефон, факс и електронна поща, обработва поръчките, изготвя оптимален териториален и времеви график за изпълнение на поръчките, организира и/или осъществява доставка на стоките до клиента.

Търговският представител проучва търсенето и предлагането на различни видове стоки или услуги, включително дейността и условията, предлагани от конкурентните компании, и изготвя справки, анализи и доклади. Подготвя всички документи, свързани с продажбата на стоките и услугите (оферти, договори, допълнителни споразумения, анекси, отчети за продажбите и др.).

В своята работа търговският представител извършва дейности, свързани с търсене, проучване и привличане на нови клиенти.

Търговският представител презентира качествата на предлаганите стоки, както и изискванията за доставка и плащане.

Търговският представител приема разплащания в брой или по банков път, като издава първични счетоводни документи за осъществените продажби. Отразява в регистрите с клиенти информацията за продажбите и плащанията.

Търговският представител приема рекламации от клиенти и отговаря на клиентите по установения от компанията начин.

Търговският представител е подчинен на ръководител, отговорен за продажбите в организацията, и комуникира със счетоводители, мениджъри по логистиката, доставчици, шофьори, клиенти и контролни органи. Носи материална и финансова отговорност за поверените му материални ценности и парични средства. Отговаря за предаването на стоките по асортимент, количество, вид и цена, които са посочени в придружаващите документи. От търговския представител се изисква да бъде лоялен към работодателя, да не злоупотребява с оказаното му доверие и да не разпространява поверителни данни, представляващи търговска тайна.

Търговският представител работи както в офиса на компанията, така и в обекти при клиентите. В своята дейност използва офис техника: компютър с програмни продукти за текстообработване, електронни таблици, интернет, презентации, софтуер за логистика и др. За оформяне на плащанията работи с мобилен касов апарат и POS терминални устройства за безкасови плащания. Използва чужд език при работа с документацията на предлаганите стоки и в комуникацията с чуждестранни клиенти.

Търговският представител трябва да притежава комуникативност и такт, умения за изслушване и за водене на преговори, търпение, убедителност, да има нагласа за динамична работа при променящи се условия, да взема адекватни и отговорни решения, да е способен да отстоява позицията.

Наемането и определянето на работното време на търговския представител се договаря с работодателя при спазване на Кодекса на труда.

2.2. Възможности за продължаване на професионалното обучение

Лицата, придобили трета степен на професионална квалификация по професията "Търговския представител", могат да продължат обучението си

по друга професия от професионално направление "Търговия на едро и дребно".

При обучението единиците резултати от ученето по общата професионална подготовка и по отрасловата професионална подготовка се зачитат.

При продължаващото професионално обучение се организира обучение за усвояване на единиците резултати от ученето, които лицата не притежават.

2.3. Възможности за професионална реализация съгласно Националната класификация на професиите и длъжностите (НКПД - 2011) в Република България, утвърдена със Заповед № РД-01-931 от 27.12.2010 г. на министъра на труда и социалната политика, посл. изм. и доп. със Заповед № РД-01-815 от 23.12.2019 г.

Търговският представител намира професионална реализация във фирми и организации от различни бизнес сектори, които предлагат и търгуват със стоки и услуги на едро и дребно.

Съгласно НКПД - 2011 придобилият трета степен на професионална квалификация по професията "Търговски представител", специалност "Търговия на едро и дребно", може да заема следните длъжности от НКПД:

- 3322-3001 Търговски агент
 - 3322-3002 Търговски помощник
 - 3322-3003 Търговски представител
 - 3322-3004 Търговски пътник
 - 3322-3005 Консултант (промотьор), продажби
 - 3322-3006 Дистрибутор
 - 3322-2007 Търговски сътрудник
 - 3339-3003 Специалист, търговия
 - 3339-3004 Специалист, продажби
 - 3323-3005 Специалист, доставки
 - 3324-3001 Брокер, стоки
 - 3324-2004 Търговски посредник
 - 3339-3012 Представител, бизнес услуги
 - 3339-3013 Продавач, бизнес услуги
 - 3339-3020 Организатор, работа с клиенти
 - 3339-3021 Организатор, продажби и реклама
- както и други длъжности, допълнени при актуализиране на НКПД.

3. Единици резултати от ученето (ЕРУ)

3.1. Списък на единиците резултати от ученето (ЕРУ) и резултати от учене (РУ) по видове професионална подготовка

ЕРУ по обща професионална подготовка - единна за всички професии с трета степен на професионална квалификация от СППОО

ЕРУ 1. Здравословни и безопасни условия на труд (ЗБУТ)

1.1. РУ Съдейства на работодателя за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд на работното място

1.2. РУ Участва в създаването на организация за осъществяване на превантивна дейност за опазване на околната среда

1.3. РУ Създава организация за овладяването на рискови и аварийни ситуации

ЕРУ 2. Икономика

2.1. РУ Познава основите на пазарната икономика

2.2. РУ Познава характеристиките на дейността в предприятие

ЕРУ 3. Предприемачество

- 3.1. РУ Познава основите на предприемачеството
- 3.2. РУ Формира предприемаческо поведение
- 3.3. РУ Участва в разработването на бизнес план

ЕРУ по отраслова професионална подготовка - единна за професиите от професионално направление "Стопанско управление и администрация"

ЕРУ 4. Комуникация и чужд език

- 4.1. РУ Общува ефективно в работния екип
- 4.2. РУ Води ефективна бизнес комуникация
- 4.3. РУ Владее чужд език, свързан с професионалната дейност

ЕРУ 5. Използва информационни и комуникационни технологии (ИКТ)

в професионалната си дейност

- 5.1. РУ Обработва информация с ИКТ
- 5.2. РУ Осъществява комуникация посредством ИКТ
- 5.3. РУ Създава цифрово съдържание с ИКТ
- 5.4. РУ Осигурява защита на електронната среда
- 5.5. РУ Решава проблеми при работата с ИКТ

ЕРУ 6. Организация на работния процес

- 6.1. РУ Организира работния процес
- 6.2. РУ Поема отговорност за качеството на работата си

ЕРУ 7. Фирмена култура и професионално развитие

- 7.1. РУ Следва професионалната етика в своята работа
- 7.2. РУ Спазва правните норми в професията
- 7.3. РУ Надгражда професионалната си компетентност

ЕРУ по специфична професионална подготовка за специалност "Търговия на едро и дребно" - трета степен на професионална квалификация

ЕРУ 8. Посредничество при продажба на стоки и услуги

- 8.1. РУ Систематизира информация за предлаганите стоки и услуги
- 8.2. РУ Консултира клиенти за предлаганите стоки и услуги
- 8.3. РУ Осигурява професионално обслужване на клиентите
- 8.4. РУ Осъществява проучване на пазара

ЕРУ 9. Администриране на процеса на продажба

- 9.1. РУ Сключва договори с клиенти
- 9.2. РУ Регистрира продажбите и контактите с клиенти
- 9.3. РУ Изпълнява финансови операции, свързани с продажбите

ЕРУ 10. Доставка на стоките до клиентите

- 10.1. РУ Отговаря за подготовката на стоките за доставка
- 10.2. РУ Организира дейностите по доставка на стоките до клиентите

ЕРУ 11. Следпродажбено обслужване

- 11.1. РУ Обработва поръчките на клиентите
- 11.2. РУ Обработва рекламации, постъпили от клиентите
- 11.3. РУ Информира клиентите за нови стоки, услуги и промоции

3.2. Описание на ЕРУ

ЕРУ по обща професионална подготовка, единна за всички професии с трета степен на професионална квалификация

ЕРУ 1

Наименование на единицата:	Здравословни и безопасни условия на труд (ЗБУТ)
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Търговски представител
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 1.1:	Съдейства на работодателя за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд на работното място
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава разпоредбите за осигуряване на ЗБУТ на работното място • Описва средствата за сигнализация и маркировка за осигуряване на ЗБУТ • Представя информация за нормативните разпоредби, касаещи осигуряването на ЗБУТ за конкретната трудова дейност • Представя информация за рисковете за здравето и безопасността при извършваната трудова дейност и свързани с нея трудови дейности • Представя информация за мерките за защита и средствата за сигнализация и маркировка за осигуряване на ЗБУТ • Посочва разпоредбите за провеждане на инструктаж на работещите по правилата за осигуряване на ЗБУТ
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Прилага мерките за предотвратяване, намаляване и ограничаване на рисковете за здравето и безопасността на работното място при различни трудови дейности • Инструктира работещите в екипа по правилата за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд (ако е приложимо) • Контролира прилагането на необходимите мерки за защита • Използва средствата за сигнализация и маркировка за осигуряване на ЗБУТ
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Създава организация за изпълнение на трудовите дейности при спазване нормативните разпоредби за осигуряване на ЗБУТ • Участва в процеса за осигуряване на безопасност при работата • Изпълнява трудовите дейности при спазване на необходимите мерки за осигуряване на безопасност • Проявява отговорност към останалите участници в

	трудовия процес
Резултат от учене 1.2:	Участва в създаването на организация за осъществяване на превантивна дейност за опазване на околната среда
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Посочва разпоредбите за опазване на околната среда • Описва основните изисквания за разделно събиране на отпадъци • Познава разпоредбите за съхранение, използване и изхвърляне на опасни отпадъци
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Организира сортирането на опасни продукти и излезли от употреба материали, консумативи и други при спазване технологията за събиране и рециклиране • Организира съхранението на опасни продукти и излезли от употреба материали, консумативи и други при спазване технологията за събиране и рециклиране
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е да анализира възможните причини за замърсяване на околната среда и да съдейства за тяхното предотвратяване
Резултат от учене 1.3:	Създава организация за овладяването на рискови и аварийни ситуации
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Описва основните рискови и аварийни ситуации • Описва основните изисквания за осигуряване на аварийна безопасност • Посочва основните стъпки за действие при аварии и аварийни ситуации • Изброява видовете травми и методите за оказване на първа помощ • Познава реда за разследване на трудови злополуки
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Спазва мерките за осигуряване на пожарна и аварийна безопасност • Спазва правилата за действие при аварии и аварийни ситуации • Предотвратява опасните ситуации, които могат да възникнат по време на работа • Оказва първа помощ на пострадали при трудова злополука и авария
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Съдейства за предотвратяването на рисковете за възникване на пожар или аварийна ситуация • Участва в овладяването на възникнал пожар или авария в съответствие с установените вътрешнофирмени правила за пожарна и аварийна безопасност
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Решаване на тест <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Решаване на казус по зададен сценарий
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средства 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Учебен кабинет

Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Владее теоретични знания за: <ul style="list-style-type: none"> • хигиенните норми; • здравословни и безопасни условия на труд на работното място; • превантивна дейност за опазване на околната среда; • овладяване на аварийни ситуации и оказването на първа помощ на пострадали. <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Избира бързо и уверено най-адекватния тип поведение при зададената рискова ситуация • Вярно и точно определя необходимите действия за оказване на първа помощ
-------------------------------	--

ЕРУ 2

Наименование на единицата:	Икономика
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Търговски представител
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 2.1:	Познава основите на пазарната икономика
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Описва общата теория на пазарната икономика • Запознат е с основните икономически проблеми • Посочва ролята на държавата в пазарната икономика • Изброява видовете икономически субекти в бизнеса
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Ориентира се относно функциите на различните икономически субекти • Информира се за успешни практически примери за управление на различни бизнес начинания
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е да идентифицира успешни практически примери за управление на бизнес начинания
Резултат от учене 2.2:	Познава характеристиките на дейността в предприятие
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Посочва основите на пазарното търсене • Описва принципите на пазарното предлагане • Дефинира основни икономически понятия - приходи, разходи, печалба, рентабилност
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Обяснява основни икономически понятия в контекста на дейността на организацията • Прилага принципите на пазарно търсене и предлагане в дейността си
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е да анализира икономическите принципи в контекста на дейността на фирмата

Средства за оценяване:	Средство 1: • Писмен изпит/тест Средство 2: • Решаване на казус по зададен сценарий
Условия за провеждане на оценяването:	За средства 1 и 2: • Учебен кабинет
Критерии за оценяване:	За средство 1: • Владее основните теоретични знания в областта на икономиката За средство 2: • Вярно, точно и мотивирано определя действията за разрешаване на проблема в зададения казус

ЕРУ 3

Наименование на единицата:	Предприемачество
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Търговски представител
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 3.1:	Познава основите на предприемачеството
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Описва същността на предприемачеството • Обяснява принципите на предприемаческата дейност • Посочва видовете предприемачески умения
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Проучва предприемаческите процеси, свързани с дейността му • Открива възможности за предприемачески инициативи в дадения бизнес сектор • Анализира практически примери за успешно управление на дейността на търговска компания
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Предлага нови идеи за успешно изпълнение на трудовите дейности
Резултат от учене 3.2:	Формира предприемаческо поведение
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Посочва характеристиките на предприемаческото поведение • Изрежда видовете предприемаческо поведение • Описва факторите, които влияят върху предприемаческото поведение • Изброява значими за упражняваната професия социални и личностни умения
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Прилага в дейността си подходящи предприемачески идеи • Идентифицира нови пазарни възможности

	<ul style="list-style-type: none"> • Преценява необходимостта от промени, свързани с подобряване на работата • Предлага иновативни идеи при изпълнението на работни проекти
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е самостоятелно да предложи възможно решение за увеличаване на продажбите, като проявява гъвкавост и адаптивност
Резултат от учене 3.3:	Участва в разработването на бизнес план
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Изброява основните елементи на бизнес плана • Описва изискванията и етапите при разработване на бизнес план • Посочва факторите на обкръжаващата пазарна среда
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Анализира възможностите за развитие на дейността в търговска компания • Обяснява предназначението на всеки елемент от бизнес плана • Прилага изискванията за разработване на бизнес план
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • В екип разработва проект на бизнес план
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Решаване на тест <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Решаване на казус по зададен сценарий <p>Средство 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Разработване на бизнес план
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средства 1, 2 и 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Учебен кабинет
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Владее основни теоретични понятия в областта на предприемачеството <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вярно, точно и мотивирано определя действията за разрешаване на описания проблем в зададения казус <p>За средство 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Участва в разработването на бизнес план на търговска фирма според изискванията на предварително дефинираното задание

ЕРУ по отраслова професионална подготовка, единна за професиите от професионално направление "Стопанско управление и администрация"

ЕРУ 4

Наименование на единицата:	Комуникация и чужд език
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование	Търговски представител

на професията:	
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 4.1:	Общува ефективно в работния екип
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Посочва отделните длъжности в екипа • Описва взаимоотношенията • Изрежда йерархичните връзки в екипа
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Спазва йерархията в екипа • Осъществява комуникация в екипа
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Комуникира ефективно с всички участници в трудовия процес съобразно работния протокол
Резултат от учене 4.2:	Води ефективна бизнес комуникация
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Описва етичните норми в комуникацията • Изрежда правилата за вербална и невербална комуникация • Посочва адекватното поведение при конфликт • Изброява правилата и изискванията за делова кореспонденция
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Води делова комуникация - писмена и устна • Предоставя необходимата информация за удовлетворяване изискванията на клиентите • Избягва конфликтни ситуации • Съдейства за решаване на конфликтни ситуации
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Провежда ефективна устна и писмена комуникация с колеги и клиенти, спазвайки изискванията за делово общуване
Резултат от учене 4.3:	Владее чужд език, свързан с професионалната дейност
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Познава основната професионална терминология на чужд език • Изброява източници за информация в професионалната област на чужд език • Изрежда основните области на приложимост на чужд език по професията
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Чете и разбира професионални текстове на чужд език (специализирана литература, документация и др.) • Ползва чужд език при търсене на информация от интернет и други източници • Ползва чужд език (писмено и говоримо) при комуникация с колеги и клиенти
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Владее чужд език на ниво, позволяващо му да осъществява комуникация по професионални теми
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Решаване на тест

	Средство 2: • Провеждане на разговори на професионални теми
Условия за провеждане на оценяването:	За средства 1 и 2: • Учебен кабинет
Критерии за оценяване:	За средство 1: • Демонстрира задълбочени знания относно ефективното общуване в работна среда • Владее чужд език по професията За средство 2: • Провежда разговори по професионални теми на чужд език

ЕРУ 5

Наименование на единицата:	Използва информационни и комуникационни технологии (ИКТ) в професионалната си дейност
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Търговски представител
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 5.1:	Обработка информация с ИКТ
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Изброява интернет търсачки и мотивира избора си • Обяснява употребата на филтри и оператори за търсене • Знае за съществуването на невярна или подвеждаща информация в интернет и начини за оценка на надеждността ѝ • Посочва същността на WEB каналите (RSS и др.) за получаване на информация • Описва начините за съхранение на цифрова информация на различни електронни носители • Знае начините за създаване на поддиректории (папки) • Изброява начините за преместване на файлове от една поддиректория (папка) в друга • Познава различни програми за възпроизвеждане на даден тип цифрово съдържание (текст, изображение, аудио, видео) • Посочва различни доставчици на облачни услуги
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Използва търсачка за намиране на информация, като прилага различни филтри и използва оператори за търсене (символи и др.) • Използва WEB канали (RSS и др.) за получаване на информация • Сравнява информацията в различни източници и оценява нейната надеждност с помощта на набор от допълващи се

	<p>критерии</p> <ul style="list-style-type: none"> • Записва и съхранява в различни формати цифрово съдържание (текст, изображения, аудио, видео, WEB страници и др.) по класифициран начин, използвайки поддиректории (папки) • Използва облачни услуги за съхранение на информация • Възпроизвежда записано цифрово съдържание
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Демонстрира свободно владение на ИКТ при обработването на информация
Резултат от учене 5.2:	Осъществява комуникация посредством ИКТ
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Изброява доставчици на услугата електронна поща • Описва софтуер за аудио- и видеоразговори • Изброява доставчици на услуги за споделяне на файлове • Описва принципите за онлайн пазаруване и плащане • Изброява онлайн общности (социални мрежи), създадени за обмен на знания и опит в професионалната област • Обяснява предимствата от използване на електронен подпис
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Използва електронна поща • Използва разширени функции на софтуер за аудио- и видеоразговори • Споделя файлове, спазвайки правилата на онлайн комуникация • Използва електронни услуги, като онлайн продажби, електронно банкиране, взаимодействие с институции и др. • Използва електронен подпис за авторизация • Обменя знания и опит в онлайн общности
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Демонстрира свободно владение на ИКТ при онлайн комуникация
Резултат от учене 5.3:	Създава цифрово съдържание с ИКТ
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Посочва функционалностите на софтуерите за създаване и редакция на цифрово съдържание от различен тип (текст, таблици, изображения, аудио, видео) • Описва функционалностите на редакторите за създаване и поддържане на шаблонни интернет страници и/или блогове
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Създава цифрово съдържание (текст, таблици, изображения, аудио, видео) с различни оформления • Редактира създадено цифрово съдържание • Използва редактори за създаване и поддръжка на шаблонни интернет страници и/или блогове
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Демонстрира свободно владение на ИКТ при създаването на електронно съдържание
Резултат от учене 5.4:	Осигурява защита на електронната среда

Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Посочва рисковете за сигурността при работа онлайн • Дефинира функциите на защитните стени и на антивирусните програми • Описва начините за защита на файлове с криптиране или с пароли • Знае за въздействието на цифровите технологии върху околната среда
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Идентифицира подвеждащи и/или злонамерени съобщения и интернет страници • Активира филтри на електронна поща против нежелани съобщения • Разпознава файлове, представляващи зловреден софтуер • Променя настройките на защитната стена и на антивирусната програма • Защишава файлове с криптиране или с пароли • Прилага мерки за пестене на енергия
Компетентности	• Способен е да защити комплексно от "злонамерени" действия електронната среда, в която работи
Резултат от учене 5.5:	Решава проблеми при работата с ИКТ
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Посочва начините за решаване на рутинни проблеми при използване на цифрови технологии • Изброява начините за инсталиране/преинсталиране на софтуерни продукти, използвани в електронния магазин • Изброява възможностите за актуализиране на дигиталните си компетентности
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Избира най-подходящия инструмент, устройство, приложение, софтуер или услуга за решаване на проблеми • Инсталира избрания инструмент, устройство, приложение, софтуер или услуга за решаване на проблеми • Променя настройките и опциите на операционната система или софтуер при решаване на проблеми
Компетентности	• Способен е самостоятелно да разреши нерутинен проблем, възникнал при работа с ИКТ
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Изпълнение на задача, свързана с намирането на информация в интернет по зададена тема, нейното съхранение и възпроизвеждане <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Изпълнение на задача, свързана със споделянето на файл в интернет пространството и изпращане на връзка (линк) за сваляне до друг потребител по електронната поща <p>Средство 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Изпълнение на задача, свързана със създаването, редакцията и оформлението на цифрово съдържание <p>Средство 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Изпълнение на задача, свързана с противодействие срещу злонамерено електронно съобщение

	Средство 5: <ul style="list-style-type: none"> • Изпълнение на задача, свързана с инсталирането, преинсталирането и промяната на настройки на устройство и съпътстващия го софтуер
Условия за провеждане на оценяването:	За средства 1, 2, 3, 4 и 5: <ul style="list-style-type: none"> • Учебен/компютърен кабинет • Персонален компютър или лаптоп • Достъп до интернет
Критерии за оценяване:	За средства 1, 2, 3, 4 и 5: <ul style="list-style-type: none"> • Поставените задачи са изпълнени самостоятелно и в рамките на предварително зададеното за това време • Демонстрирани са професионални знания, умения и компетентности, свързани с употребата на ИКТ

ЕРУ 6

Наименование на единицата:	Организация на работния процес
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Търговски представител
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 6.1:	Организира работния процес
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Посочва структурата на фирмата • Изброява методи за нормиране на работния процес • Дефинира същността на оперативното планиране и управлението на времето • Посочва елементите и начина за изготвяне на план-график • Познава вътрешните нормативни документи, свързани с професията • Описва планирането на ресурси, свързани с работния процес
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Обяснява ролята и функциите на търговския представител в структурата на организацията • Планира процеса на работата си • Съставя график на работните си задачи • Прилага изискванията на вътрешните нормативни документи • Следва принципите за ефективно управление на времето
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Организира рационално процеса на работата си за ефективно изпълнение на трудовите задачи
Резултат от учене 6.2:	Поема отговорност за качеството на работата си
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Описва видовете трудови дейности

	<ul style="list-style-type: none"> • Посочва изискванията за ефективно изпълнение на видовете дейности • Изброява начините за обезпечаване на качествено изпълнение на трудовите задачи
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Спазва изискванията за качествено изпълнение на задачите • Следва правилата за осигуряване на качество на обслужване на вътрешните и външните клиенти
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Ефективно планира и изпълнява трудовите дейности • Участва в изграждането и поддържането на ефективна работна среда
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Решаване на тест <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Решаване на казус по зададен сценарий
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средства 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Учебен кабинет
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Демонстрира задълбочени знания относно планирането и организацията на работния процес <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вярно, точно и мотивирано решава зададения казус, свързан с планиране на работните задачи, организацията на работния процес и качествено изпълнение на дейността

ЕРУ 7

Наименование на единицата:	Фирмена култура и професионално развитие
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Търговски представител
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 7.1:	Следва професионалната етика в своята работа
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Посочва принципите, правилата и изискванията на професионалната етика • Изброява нормативните изисквания в областта на защита на личните данни • Описва мерките за сигурност, които следва да се прилагат за защита на данните • Изрежда принципите на професионалното поведение на търговския представител
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Прилага изискванията на професионалната етика

	<ul style="list-style-type: none"> • Спазва нормативната уредба, свързана с боравене с лични данни • Обезпечава постоянна поверителност на обработваните лични данни • Спазва почтеност и колегиалност в търговските отношения
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е да изпълнява служебните си задължения, като съобразява своето поведение с принципите на професионалната етика
Резултат от учене 7.2:	Спазва правните норми в професията
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Описва правните аспекти на професията • Познава изискванията на нормативната уредба, регламентираща професията • Описва правата и задълженията на материалноотговорните лица при отчитане на стопански операции и процеси с материални ценности и парични средства
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Обяснява правата и ограниченията, присъщи на дейността на търговския представител • Спазва изискванията на нормативната уредба, регламентираща професията
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е коректно да изпълнява задълженията си, като се съобразява с правните норми в професията
Резултат от учене 7.3:	Надгражда професионалната си компетентност
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Посочва ролята на надграждането на уменията за постигане на успех в професионалната област • Идентифицира новостите в професионалната си област • Открива възможности за професионалното си развитие
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Прилага в практиката си новостите в професионалната сфера • Осигурява повишаване на квалификацията си • Търси възможности за самоусъвършенстване
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е самостоятелно да открива възможности за надграждане на професионалната си компетентност, като прилага новостите в дадения бизнес сектор
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Решаване на писмен изпит <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Решаване на казус по зададена ситуация
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средства 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Учебен кабинет
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Демонстрира задълбочени познания относно: професионалната етика в продажбите, правните норми и изисквания и възможностите за развитие на

	професионалните умения За средство 2: <ul style="list-style-type: none"> • Вярно, точно и мотивирано решава посочения казус, свързан със: професионалната етика, правните норми и надграждането на професионалната компетентност
--	---

ЕРУ по специфична професионална подготовка за специалност "Търговия на едро и дребно" - трета степен на професионална квалификация

ЕРУ 8

Наименование на единицата:	Посредничество при продажба на стоки и услуги
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Търговски представител
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 8.1:	Систематизира информация за предлаганите стоки и услуги
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Изброява класификацията и характеристиките на предлаганите стоки и услуги • Описва качествата и ползите на предлаганите стоки • Описва въздействието на предлаганите стоки и услуги върху околната среда • Посочва методи за ценообразуване
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Презентира класификацията на предлаганите стоки и услуги • Аргументира характеристиките и ползите на предлаганите стоки и услуги • Представя конкурентните предимства на предлаганите стоки и услуги • Преценява ролята на цените и ценообразуващите фактори
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е самостоятелно да систематизира прецизно информацията за предлаганите стоки и услуги
Резултат от учене 8.2:	Консултира клиенти за предлаганите стоки и услуги
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Посочва ползата от използването на рекламни и презентационни материали • Описва различни презентационни техники • Изрежда ключови комуникативни умения, използвани при консултирането на клиенти • Описва психологическите подходи, прилагани в продажбите • Описва методи за обработка на запитвания от клиенти

Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Консултира клиенти лично, по телефон, имейл и чрез други средства за комуникация • Избира подходящите рекламни материали и презентационна техника • Демонстрира пред клиенти качествата на предлаганите стоки или услуги • Използва различни търговски техники • Прилага подходящи психологически подходи за изграждане на доверие • Обяснява разликата между физическа и емоционална стойност на стоките • Аргументира цената на предлаганата стока и услуга
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е да консултира успешно клиенти, като се адаптира бързо в нова, непозната обстановка • Способен е да използва различни търговски техники с цел реализиране на продажба
Резултат от учене 8.3:	Осигурява професионално обслужване на клиентите
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Описва елементите на професионалния подход при обслужване на клиенти • Изрежда етапите на търговския процес (определяне на нужди, представяне на решение, справяне с възражения, приключване на продажбата) • Описва факторите, които влияят върху процеса на вземане на решение за покупка от частни клиенти • Посочва факторите, които влияят върху вземането на решение за покупка при корпоративни клиенти • Посочва техники на задаване на въпроси и преодоляване възраженията на клиенти • Назовава основните бариери, които могат да попречат на продажбения процес • Изброява методи за преодоляване съмненията на клиента
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Следва принципите на професионалния подход при обслужването на клиенти • Изслушва внимателно нуждите на клиента • Осигурява компетентно и добронамерено обслужване • Предлага най-добро решение за нуждите на клиента • Аргументира направеното търговско предложение • Прилага подходящите техники за преодоляване на възраженията на клиента • Подпомага клиента с необходимата информация за вземане на решение за покупка
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е да осигури висококачествено професионално обслужване на частни и корпоративни клиенти • Способен е да реализира продажба на предлаганите стоки и услуги при спазване на фирмените стандарти и съобразяване с потребностите на клиентите
Резултат от учене 8.4:	Осъществява проучване на пазара
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Описва основните елементи на маркетинговата политика

	<ul style="list-style-type: none"> • Посочва техники за маркетингово проучване на пазара и набиране на актуална информация • Изброява методи за проучване на конкуренцията • Посочва статистически методи за обработка на данните от проучване • Изрежда методи за търсене и привличане на нови клиенти
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Прилага методите на маркетингово проучване на конкуренти • Прилага техники за проучване на потенциални клиенти • Извършва анализ на резултатите от маркетинговото проучване • Предлага способности за увеличаване на продажбите • Прилага методи за търсене и привличане на нови клиенти
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е самостоятелно да прецени обективно реалната ситуация на пазара, на който работи, като направи изводи за възможностите и заплахите • Способен е да работи активно по търсене и привличане на нови клиенти за стоките и услугите, предлагани от компанията
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Писмен изпит по определена тема <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Решаване на тест <p>Средство 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Решаване на практическа задача
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средства 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оборудван учебен кабинет <p>За средство 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Реална работна среда - търговска компания
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Представената писмена работа изчерпателно и ясно описва поставената тема, като са демонстрирани задълбочени знания относно: <ul style="list-style-type: none"> - ефективно консултиране на клиенти (лично, по телефон, имейл) с цел продажба - презентиране и продажба на предлаганите стоки и услуги (лично, по телефон, имейл) - осъществяване на пазарно проучване и анализ • Спазено е определеното за изпита време <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отговаря правилно на зададените в теста въпроси, като се съобразява с определеното време • Демонстрира задълбочени познания в областта на: <ul style="list-style-type: none"> - посредничеството в продажбата на стоки и услуги - професионално обслужване на клиенти с цел продажба - проучване на пазарните условия <p>За средство 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вярно, точно и мотивирано изпълнява практическата

	задача, свързана със: консултиране, професионално обслужване на клиенти с цел продажба и изготвяне на анализ на пазарна ниша
--	--

ЕРУ 9

Наименование на единицата:	Администриране на процеса на продажба
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Търговски представител
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 9.1:	Сключва договори с клиенти
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Описва правилата за водене на бизнес преговори • Идентифицира детайлите и етапите на подготовка на документите към сделки за продажби • Описва видовете оферти и тяхното съдържание • Посочва особеностите и клаузите на различните видове договори • Посочва начините за класифициране и архивиране на работната документация по сключени сделки
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Изготвя оферта с включени детайли за номенклатура, качество, количества, цени, срокове на доставка и плащания • Попълва проект на договор за продажба • Аргументира клаузите по различните видове договори • Спазва правилата при водене на бизнес преговори • Проверява детайлите и изрядността на подготвяните документи по сделки за продажби
Компетентности:	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е самостоятелно да сключи договор за продажба на стоки и услуги с клиенти - частни или корпоративни лица, при спазване на фирмените стандарти
Резултат от учене 9.2:	Регистрира продажбите и контактите с клиенти
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Описва съдържанието на индивидуалните картони на реални и потенциални клиенти • Посочва необходимите за обработване данни за реализирани продажби по клиенти • Посочва изискванията за събиране на детайли по поръчки • Назовава начините за следене и информирание за плащания и падеж • Посочва обичайни срокове и условия за събиране на поръчки • Описва предназначението и съдържанието на отчет за

	продажби
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Поддържа база с контактни данни на корпоративните клиенти • Поддържа база с контактни данни на клиентите - физически лица • Поддържа регистър с данни за реализираните продажби • Създава база данни с контакти на потенциални клиенти • Преценява времето за настъпване на плащане и на падеж • Информира клиентите за плащане и падеж • Осъществява контакт с клиентите във връзка с детайли по поръчки и плащания • Изготвя отчет за продажбите
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е да води прецизно аналитични партии в регистри с клиенти при стриктно спазване на изискванията за боравене с лични данни и опазване на фирмената тайна
Резултат от учене 9.3:	Изпълнява финансови операции, свързани с продажбите
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Описва основни финансови операции, осъществявани в процеса на продажба • Посочва нормативните изисквания за извършване на финансовите операции, свързани с продажбите • Описва начините и формите на вътрешните и международните плащания • Посочва видовете документи за извършване на плащанията • Изброява отличителните белези на паричните единици в обращение • Изрежда счетоводните операции при водене на отчетността на материални ценности и парични средства
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Работи с парични суми в брой, като връща точно ресто • Работи с устройство за разпознаване на фалшиви банкноти, с касов апарат и POS терминални устройства за безкасови плащания • Осъществява основни счетоводни операции при водене на отчетността • Изготвя първични счетоводни и платежни документи • Спазва нормативните изисквания за извършване на финансови операции, свързани с продажбите
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е самостоятелно да извършва точни финансови операции, съпътстващи продажбите, при спазване на фирмените стандарти
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Решаване на тест <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Решаване на казус
Условия за провеждане на	<p>За средства 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оборудвана учебна зала

оценяването:	<ul style="list-style-type: none"> • Реална работна среда - търговска компания
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отговаря точно и вярно на зададените въпроси, като се съобразява с определеното за изпита време • Демонстрира задълбочени познания в областта на: <ul style="list-style-type: none"> - оферирането на клиенти - сключването на договори с клиенти - физически и юридически лица - поддържането на регистър с данни за клиентите - извършването на финансови операции, свързани с осъществяването продажби <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вярно, точно и мотивирано решава зададения казус, като демонстрира задълбочено владение относно: <ul style="list-style-type: none"> - изготвяне на оферта - попълване на договор - водене на регистър с данните на клиентите - изпълнението на финансови операции и оформянето на първични счетоводни документи, свързани с продажбите

ЕРУ 10

Наименование на единицата:	Доставка на стоките до клиентите
Ниво по НКР	4
Ниво по ЕКР	4
Наименование на професията:	Търговски представител
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 10.1:	Отговаря за подготовката на стоките за доставка
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Посочва изискванията относно доставката на стоките до клиентите • Назовава методите за контрол върху процеса на доставка • Описва процеса на съхранение на различните видове стоки • Посочва изискванията за опаковката, етикетировката и маркировката на различните стоки • Изброява документите, съпътстващи доставката
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Следи за изпълнението на нормативните изисквания за пакетиране, кодиране и обозначаване на стоки за доставка • Проверява продажната цена на стоките да бъде с етикет, оформен коректно и четливо • Попълва гаранционни карти за стоки, които се предлагат с гаранция от производителя или вносителя • Дава указания за оптимално подреждане на стоките съгласно реда на доставяне • Работи със специализиран софтуер за подготовка на

	стоки за доставка
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е самостоятелно да създаде прецизна организация за подготовка на стоките за доставка до клиентите в изискуемия вид, количество и качество
Резултат от учене 10.2:	Организира дейностите по доставка на стоките до клиентите
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Изброява нормативните актове, вътрешните правила и инструкции, свързани с доставката на стоки • Описва организацията на търговската и транспортната дейност • Посочва особеностите при транспортирането на различни стоки • Описва технологичната последователност при доставка и приемане на стоки • Назовава изискванията за документиране и отчитане на доставките • Изброява елементите при провеждането на ефективен контрол на доставките • Посочва елементите на мърчандайзинг като инструмент за повишаване на продажбите
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Проверява оптималното подреждане на стоките съгласно реда на доставяне • Организира доставки по номенклатура, количество и цена • Осъществява доставки по номенклатура, количество и цена • Избира оптимален маршрут за доставки • Проверява доставките на стоки по вид и количества • Подготвя необходимите документи за отчитане на доставките • Прилага техники за ефективен мърчандайзинг
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е самостоятелно да организира изпълнението на доставките при ефективно взаимодействие с клиенти и колеги, като спазва фирмените изисквания за мърчандайзинг • Способен е да оформи точно необходимите документи за извършване и отчитане на реализираните доставки
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Решаване на тест <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Решаване на казус по задание
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средства 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оборудван учебен кабинет • Реална работна среда - компания, осъществяваща продажба и доставка на стоки
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отговаря точно и вярно на зададените въпроси, като се съобразява с определеното за изпита време • Демонстрира задълбочено познаване на процеса на

	<p>подготовка и изпълнение на доставка на стоки до клиента За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вярно, точно и мотивирано решава зададения казус, свързан с доставка на стоките до клиентите, като се съобразява с определеното за изпита време
--	---

ЕРУ 11

Наименование на единицата:	Следпродажбено обслужване
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Търговски представител
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Резултат от учене 11.1:	Обработка поръчките на клиентите
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Описва етапите в следпродажбеното обслужване на клиентите • Посочва особеностите при приемане на поръчки от нови и дългогодишни клиенти • Описва спецификата при приемане на поръчки от клиенти - физически и юридически лица • Изброява възможностите за допълнително предлагане по време на приемане на поръчки
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Приема поръчки за следваща доставка по договорени номенклатура, количество, качество, цена и срок • Регистрира информацията за поръчките в информационната система на компанията • Спазва изискванията за следпродажбено обслужване • Прилага техники за допълнително предлагане
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е самостоятелно да обработва прецизно поръчките на клиентите според стандартите на компанията
Резултат от учене 11.2:	Обработка рекламации, постъпили от клиентите
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Посочва нормативната уредба, регламентираща търговската дейност и правата на потребителите • Описва особеностите на процеса на стандартизация и сертификация на стоки и услуги • Назовава инструментите за установяване качеството на стоките и услугите • Изброява методи за извършване на различни стокови експертизи и контрол • Описва етапите за обработване и отговор на рекламация • Изброява необходимите документи, които се попълват при възникнала рекламация • Идентифицира възможни варианти за разрешаване на рекламации

	<ul style="list-style-type: none"> • Посочва техники за овладяване на конфликтни ситуации
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Приема рекламации от клиенти • Прилага ефективни методи за диагностика на проблема и на причините за неговото възникване • Извършва дейностите, свързани с изясняване и уреждане на рекламацията според установения в компанията ред • Спазва етичните норми на поведение и бизнес етикета при общуването си с колеги и клиенти • Избира решение на проблема с оглед на определените цели, разходи на ресурси, рискове, надеждност, срокове, реалистичност • Информира клиента за разрешаването на постъпилата рекламация (решение, срок, отговорник) • Прилага техники за овладяване на конфликтни ситуации • Съставя протоколи и други документи, свързани с обработването на рекламацията
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е да обработва постъпили рекламации при спазване на фирмените стандарти и правила, като проявява емоционална сдържаност, търпение и конструктивност при конфликтни ситуации
Резултат от учене 11.3:	Информира клиентите за нови стоки, услуги и промоции
Знания	<ul style="list-style-type: none"> • Описва ползите от регулярното информиране на клиенти за нови стоки, услуги и промоции • Посочва начините за предоставяне на съответната информация на клиентите • Изрежда видовете презентационни материали, използвани за насърчаване на продажбите
Умения	<ul style="list-style-type: none"> • Информира клиентите за актуална информация, свързана с продуктовото портфолио • Разпространява презентационни материали за текущи промоции • Известява клиентите за условията на програми за лоялни клиенти
Компетентности	<ul style="list-style-type: none"> • Способен е самостоятелно да предоставя актуална информация на клиентите за нови стоки, услуги и промоции при спазване на фирмените стандарти за следпродажбено обслужване
Средства за оценяване:	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Решаване на тест <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Решаване на практически казус
Условия за провеждане на оценяването:	<p>За средства 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оборудвана учебна зала • Реална работна среда - търговска компания
Критерии за оценяване:	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Отговаря точно и вярно на зададените въпроси, като се съобразява с определеното за изпита време • Демонстрира задълбочени знания в областта на

	<p>следпродажбеното обслужване на клиенти, включително:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приемане и обработка на поръчки от клиенти - приемане и отговор на клиентски рекламации - информиране на клиентите относно нови стоки, услуги, промоции <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вярно, точно и мотивирано решава зададения казус, свързан със следпродажбеното обслужване на клиенти, като се съобразява с определеното за задачата време
--	---

4. Изисквания към материалната база

4.1. Учебен кабинет

Обучението по теория се провежда в учебен кабинет или в зала. Учебният кабинет е оборудван с работно място за всеки обучаван (работна маса и стол), работно място за обучаващия (работна маса и стол), учебна дъска (бяла, черна - според възможностите на залата), аудио-визуална техника, мултимедиен проектор и екран, компютър с инсталирани програмни продукти, необходими за учебния процес, информационни табла, учебни аудио- и видеофилми, достъп до интернет.

4.2. Компютърен кабинет

Учебната практика за придобиване на професионална квалификация по професията "Търговски представител" се провежда в компютърна зала, оборудвана с необходимите за учебния процес работни места: работна маса, стол, компютър с инсталиран специализиран софтуер, необходим за провеждане на практика по професията, учебна дъска, аудио-визуална техника, мултимедиен проектор и екран, принтер, скенер, информационни табла, достъп до интернет.

Нормативните изисквания към учебната зала са в съответствие с дейностите, които ще се извършват в нея, с видовете технологични процеси, с ергономичните и естетичните изисквания.

4.3. Специализирана учебна база

За практическото обучение по специфичната професионална подготовка се използва базата на действаща търговска фирма: офис за приемане и обслужване на поръчки, специализирана техника за опаковане и маркиране на стоки, баркод скенери, мобилни касови апарати, POS терминални устройства за безкасови плащания, компютър със софтуер за управление на продажбите и складовата наличност.

5. Изисквания към обучаващите

Право да преподават по учебните предмети или модули по професионална подготовка имат лица с висше образование по съответната специалност.

По учебен предмет или модул от професионалната подготовка, за който няма съответно професионално направление в Класификатора на областите на висше образование и професионалните направления, приет с Постановление № 125 от 2002 г. на Министерския съвет (ДВ, бр. 64 от 2002 г.), могат да преподават лица без висше образование и без професионална квалификация "учител", ако са придобили професионална квалификация по съответната специалност при условията и по реда на Закона за професионалното образование и обучение.

Препоръчително е на всеки три години обучаващите да преминават курс за актуализиране на професионалните знания, умения и компетентности.