Қазақстан Республикасы Сауда
және интеграция министрінің 2026
жылғы 19 ақпандағы № 107-НҚ
бұйрығы

Кәсіптік стандарт: «Көтерме және бөлшек саудадағы сауда қызметі»

1-ші тарау. Жалпы ережелер

1. Кәсіптік стандарттың қолдану аясы: Кәсіптік стандарт сауда қызметін әртүрлі форматтағы және типтегі сауда кәсіпорындарында – дүкендерде, супермаркеттерде, базарларда, киоскілерде, сондай-ақ азық-түлік және азық-түлік емес тауарлардың көшедегі саудасы саласында ұйымдастыруға және жүзеге асыруға қатысатын жұмыскерлердің біліктілігіне, білімі мен дағдыларына қойылатын талаптарды белгілеу үшін қолданылады

2. Осы кәсіптік стандартта мынадай терминдер, анықтамалар мен қысқартулар қолданылады:

1) Көтерме сауда – кейін сатуға немесе жеке, отбасылық, үй ішінде және осындай өзге де пайдаланумен байланысты емес өзге мақсаттарға арналған тауарларды өткізу жөніндегі кәсіпкерлік қызмет

2) Бөлшек сауда – сатып алушыға жеке, отбасылық, үй ішінде немесе кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес өзге де пайдалануға арналған тауарларды сату жөніндегі кәсіпкерлік қызмет

3) дүңгіршек – бір немесе бірнеше сауда орындарына есептелген, азық-түлік тауарларын сақтауға арналған сауда залы және үй-жайлары жоқ, сауда жабдықтарымен жарақталған күрделі емес тасымалданатын құрылыс

4) сатушы – тауарды сатуды жүзеге асыратын ішкі сауда субъектісі

5) Сатып алушы – тауарды сатып алатын жеке немесе заңды тұлға

6) палатка (павильон) – құрастырмалы-жиналмалы конструкциялардан, бір немесе бірнеше сауда орындары үшін сауда жабдықтарымен жарақталған, сауда қорына арналған алаңы бар және арнайы белгіленген орынға орналастырылатын жеңіл құрастырылатын құрылыс

7) Тауар – айналымнан алынбаған, сатуға немесе айырбастауға арналған кез келген еңбек өнімі

8) Дүкен – сауда-саттық желісіне кіре алатын, сатып алушыларға тауарларды жеке, отбасылық, үйде пайдалану үшін сатуды жүзеге асыратын, бір немесе бірнеше ішкі сауда субъектілері ұсынған стационарлық сауда объектісі

3. Осы кәсіптік стандартта мынадай қысқартулар қолданылады

1) ҚА – Қазақстан Республикасының Еңбек кодексінің 16-бабы 16-2) тармақшасына сәйкес әзірленген және бекітілген басшылар, мамандар және өзге де қызметшілер лауазымдарының біліктілік анықтамалығы

2) ХБСЖ – білім берудің халықаралық стандартты жіктеуіші

3) БТБА – бірыңғай тарифтік-біліктілік анықтамалық

4) СБШ – салалық біліктілік шеңбері

5) ТжКБ – техникалық және кәсіптік білім беру

6) ЭҚЖЖ – экономикалық қызмет түрлерінің мемлекеттік жалпы классификаторы

2-ші тарау. Кәсіптік стандарттың паспорты

4. Кәсіптік стандарттың атауы: Көтерме және бөлшек саудадағы сауда қызметі

5. Кәсіптік стандарттың коды: G46909017

6. ЭҚЖЖ секциясын, бөлімін, тобын, сыныбын және кіші сыныбын көрсету:

G Көтерме және бөлшек сауда; автомобильдерді және мотоциклдерді жөндеу

46 Автомобильдер мен мотоциклдер саудасынан басқа, көтерме саудада сату

46.9 Мамандандырылмаған көтерме сауда

46.90 Мамандандырылмаған көтерме сауда

46.90.9 Қандай да бір нақтылаусыз тауарлардың кең ассортиментін көтерме саудада сату

G Көтерме және бөлшек сауда; автомобильдерді және мотоциклдерді жөндеу

47 Автомобильдер мен мотоциклдерді сатудан басқа, бөлшек саудада сату

47.8 Палаткалар, дүңгіршектер мен базарлар арқылы бөлшек саудада сату

47.81 Сауда палаткаларына, дүңгіршектерде және базарда тамақ өнімдерін, сусындар мен темекі өнімдерін бөлшек саудада сату

47.81.1 Сауда палаткаларында, дүкеншелерде және дүңгіршектерде тамақ өнімдерін, сусындар мен темекі бұйымдарын бөлшек саудада сату

G Көтерме және бөлшек сауда; автомобильдерді және мотоциклдерді жөндеу

47 Автомобильдер мен мотоциклдерді сатудан басқа, бөлшек саудада сату

47.8 Палаткалар, дүңгіршектер мен базарлар арқылы бөлшек саудада сату

47.89 Палаткалар, дүңгіршектер мен базарлар арқылы өзге де тауарларды бөлшек саудада сату

47.89.1 Сауда палаткаларында, дүкенше мен дүңгіршектерде өзге де тауарларды бөлшек саудада сату

7. Кәсіптік стандарттың қысқаша сипаттамасы: сауда залында сатып алушыларға кешенді қызмет көрсетуді жүзеге асыратын жұмыскерлердің біліктілігіне қойылатын талаптарды айқындау. Кәсіпті қызмет сатып алушыларға тауарлардың ассортименті, сапалық сипаттамалары мен пайдалану (тұтыну) шарттары бойынша консультация беруді, тауарларды өткізуді (босатуды), бақылау-кассалық техниканы қолдана отырып

есеп айырысу операцияларын жүргізуді, ілеспе құжаттарды ресімдеуді, сондай-ақ белгіленген ассортиментті және сауда залының тиісті жай-күйін сақтауды қамтиды

8. Кәсіптер карточкаларының тізімі:

1) Дүкен сатушысы - 3 СБШ-нің деңгейі

2) Сату және тұтынушыларды зерделеу агенті - 3 СБШ-нің деңгейі

3) Дүкендегі бригадир - 4 СБШ-нің деңгейі

3-ші тарау. Кәсіптер карточкалары

9. Кәсіптің карточкасы «Дүкен сатушысы»:			
Топтың коды:	5210-2		
Қызмет атауының коды:	5210-2-005		
Кәсіптің атауы:	Дүкен сатушысы		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	3		
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:	51-шығарылым. "Жұмыстар мен жұмысшы кәсіптерінің бірыңғай тарифтік-біліктілік анықтамалығын (51-шығарылым) бекіту туралы" 2021 жылғы 1 наурыздағы № 53 Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2021 жылғы 3 наурызда № 22288 болып тіркелді. Азық-түлік емес тауарларды сатушы, 4-разряд		
	51-шығарылым. "Жұмыстар мен жұмысшы кәсіптерінің бірыңғай тарифтік-біліктілік анықтамалығын (51-шығарылым) бекіту туралы" 2021 жылғы 1 наурыздағы № 53 Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2021 жылғы 3 наурызда № 22288 болып тіркелді. Азық-түлік емес тауарларды сатушы, 5 разряд		
	51-шығарылым. "Жұмыстар мен жұмысшы кәсіптерінің бірыңғай тарифтік-біліктілік анықтамалығын (51-шығарылым) бекіту туралы" 2021 жылғы 1 наурыздағы № 53 Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2021 жылғы 3 наурызда № 22288 болып тіркелді. Азық-түлік тауарларын сатушы, 2-разряд		
	51-шығарылым. "Жұмыстар мен жұмысшы кәсіптерінің бірыңғай тарифтік-біліктілік анықтамалығын (51-шығарылым) бекіту туралы" 2021 жылғы 1 наурыздағы № 53 Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2021 жылғы 3 наурызда № 22288 болып тіркелді. Азық-түлік емес тауарларды сатушы, 3-разряд		
	51-шығарылым. "Жұмыстар мен жұмысшы кәсіптерінің бірыңғай тарифтік-біліктілік анықтамалығын (51-шығарылым) бекіту туралы" 2021 жылғы 1 наурыздағы № 53 Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2021 жылғы 3 наурызда № 22288 болып тіркелді. Азық-түлік тауарларын сатушы, 3 разряд		
	51-шығарылым. "Жұмыстар мен жұмысшы кәсіптерінің бірыңғай тарифтік-біліктілік анықтамалығын (51-шығарылым) бекіту туралы" 2021 жылғы 1 наурыздағы № 53 Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2021 жылғы 3 наурызда № 22288 болып тіркелді. Азық-түлік тауарларын сатушы, 4-разряд		
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: ТжКБ (жұмысшы кәсіптер)	Мамандық: Маркетинг (салалар бойынша)	Біліктілік: Сатушы

Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Тәжірибесіз	
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:		
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	5210-2-001 - Сатушы-консультант 5210-2-002 - Сатушының көмекшісі 5210-2-003 - Сатушы (көтерме сауда кәсіпорны) 5210-2-004 - Сатушы (бөлшек сауда кәсіпорны) 5210-2-006 - Сатушы-кассир 5210-2-007 - Сатушы-флорист 9520-0-001 - Бакалеяшы 9520-0-002 - Дүңгіршек сатушысы 9520-0-004 - Далба дүкен сатушысы 9520-0-005 - Дүңгіршектегі сатушы 9520-0-007 - Базардағы сатушы 9520-0-008 - Азық-түлік емес тауарлар сатушы 9520-0-009 - Шатыр және базардағы сатушы 9520-0-010 - Азық-түлік тауарларын сатушы 9520-0-011 - Көшедегі азық-түлік емес тауарларын сатушы 9520-0-012 - Көшедегі азық-түлік тауарларын сатушы	
Қызметтің негізгі мақсаты:	Бөлшек және стационарлық емес сауданың әртүрлі форматтарында сапалы қызмет көрсетуді, дұрыс орналастыруды, тауардың жай-күйін бақылауды және сауда қағидаларын, санитариялық нормалар мен қауіпсіздік талаптарын сақтауды қамтамасыз ету арқылы тауарларды сатуды жүзеге асыру және сатып алушыларға консультациялық қолдау көрсету	
Еңбек функциялардың сипаттамасы		
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Сатып алушыларға қызмет көрсету және тауарларды сатуды жүзеге асыру 2. Тауарды сатуға дайындау және сауда орнын безендіру 3. Витриналарды безендіру және тауарларды орналастыру 4. Тауар операцияларын есепке алу және сауда қағидаларын сақтау
	Қосымша еңбек функциялары:	
Еңбек функциясы 1: Сатып алушыларға қызмет көрсету және тауарларды сатуды жүзеге асыру		

	Дағды 1: Консультация беру және сату	Машықтар: 2-разряд 1. Тауарларды ұсыну және көрсету; 2. Сатып алушыларға тауарларды босатуды жүзеге асыру; 3. Сыпайы қызмет көрсетуді және кезектілікті сақтауды қамтамасыз ету. 3-разряд 1. Сатып алушыларға тауарлардың қасиеттері, мақсаты және сапасы туралы консультация беру; 2. Тауарларды іс-әрекетте көрсету (мұндай мүмкіндік болған жағдайда); 3. Ілеспе ассортиментті және бір-бірін алмастыратын тауарларды ұсыну; 4. Белсенді қызмет көрсету әдістерін қолдану. 4-разряд 1. Тауардың күрделі сипаттамалары бойынша консультация беру (сапасы / сұрыптылығы/толықтығы / пайдалану шарттары); 2. Сатып алушының сұранысы бойынша тауарды таңдауға көмек көрсету; 3. Өз құзыреті шегінде сатып алушылармен даулы мәселелерді шешу; 4. Сыйлық / мерекелік жиынтықтарды рәсімдеу (сауда нүктесінде тәжірибе болған жағдайда). 5-разряд 1. Азық-түлік емес тауарлардың күрделі ассортименті бойынша сатып алушыларға қызмет көрсету; 2. Әкімшілікті қосқанға дейін (регламенттер шегінде) даулы жағдайлар бойынша шешімдер қабылдау; 3. Тауар және оны қолдану шарттары бойынша "сараптамалық" деңгейдегі консультациялар өткізу.

		Білімдер:
		2-разряд 1. Тауарлардың ассортименті және бөлшек сауда бағасы; 2. Тауарлардың қатерсіздігінің белгілері; 3. Сатып алушыларға қызмет көрсету тәсілдері мен әдістері; 3-разряд 1. тауарлардың тұтынушылық қасиеттері мен мақсаты; 2. сатып алушылардың әртүрлі санаттарына белсенді қызмет көрсету әдістері; 3. шикізаттың/материалдардың негізгі түрлері (ассортимент шегінде). 4-разряд 1. Тауарлардың сипаттамалары, пайдалану әдістері және күтім қағидалары (ассортимент бойынша); 2. тауарларды айырбастау тәртібі және шағымдармен жұмыс (сауда қағидалары шегінде); 3. витриналарды безендіру және өнімді ұсыну қағидаттары. 5-разряд: 1. Тауарларды қабылдау тәртібі және сапаға, ыдысқа және таңбалауға қойылатын талаптар; 2. Тауарлардың ақауын анықтау тәртібі және ақаумен жұмыс; 3. Актілерді ресімдеу (ақау/жетіспеушілік/қайта сұрыптау) және жауапкершілік регламенттері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Талап етілмейді
Еңбек функциясы 2: Тауарды сатуға дайындау және сауда орнын безендіру		

	Дағды 1: Тауарларды сатуға дайындау және сапасын тексеру	Машықтар:
		2-разряд 1. Тауарларды орау және қарап тексеру; 2. Тауарларды сатуға дайындау (аршу/кесу/буып — түю/буып-түю-ассортимент бойынша); 3. Тауардың сыртқы түрі мен қатерсіздігін тексеру; 4. Жұмыс орнында қысқа мерзімді сақтаудың тиісті жағдайларын қамтамасыз ету; 3-разряд 1. Таңбалауды, санын, сұрыптылығын, толықтығын тексеру; 2. Өнімді көрмеге/витринаға дайындау; 3. Сәйкессіздіктерді анықтау және жауапты адамға хабарлау; 4. сақтауға және өткізу мерзімдеріне қойылатын талаптарды сақтау (тауар бойынша); 4-разряд 1. Тауарлардың стандарттарға/техникалық шарттарға сәйкестігін бақылау (регламенттер шегінде); 2. Сыйлық/мерекелік жиынтықтар жасау; 3. Ақауды анықтау және тауарды белгіленген тәртіппен сатудан алу; 4. Ақау бойынша құжаттарды ресімдеуге қатысу (тапсырма бойынша); 5-разряд 1. Сапаны анықтаудың қарапайым әдістерін қолдану (белгіленген рәсімдер шеңберінде); 2. Белгіленген тәртіп бойынша сынамаларды/үлгілерді іріктеп алу (егер көзделсе); 3. Ақау/жетіспеу/қайта сұрыптау актілерін ресімдеуге қатысу; 4. Тауарды дайындау бойынша біліктілігі төмен сатушылардың жұмысын бақылау (тапсырма бойынша).
		Білімдер:
		2-разряд 1. Тауарлардың қатерсіздігінің белгілері; 2. Тауарларды сатуға дайындау қағидалары; 3. Санитариялық нормалар мен гигиена талаптары (азық-түлік саудасы бөлігінде); 3-разряд 1. Таңбалауға және сақтау шарттарына қойылатын талаптар; 2. Табиғи кему нормалары және есептен шығару тәртібі; 3. Тауарлардың ассортименті мен мақсаты; 4-разряд 1. Сапа стандарттарының негізгі талаптары; 2. Ақау түрлері және айырбастау/алу тәртібі; 3. Витриналарды ресімдеу қағидаттары (тауарды дайындау бөлігінде); 5-разряд 1. Тауарлардың ақауын анықтау тәртібі; 2. Сынамаларды алу және үлгілерді іріктеу тәртібі (егер қолданылса); 3. Сәйкессіздіктер анықталған кезде актілер мен құжаттарды ресімдеу.

	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Талап етілмейді
	Дағды 2: Жұмыс орны мен жабдықты дайындау	Машықтар:
		2-разряд 1. Жұмыс орнын жұмысты бастауға дайындау; 2. Орау материалдары мен мүкәммалдың болуын тексеру; 3. Жұмыс орнында тазалық пен тәртіпті сақтау; 3-разряд 1. Витриналардың//сөрелердің орналасу дайындығын қамтамасыз ету; 2. Баға белгілері мен ақпараттық материалдарды орналастыру; 3. Сауда жабдықтарын пайдалану қағидаларын сақтау; 4-разряд 1. Сауда-технологиялық жабдықтардың жарамдылығын бақылау; 2. Учаскеде сатып алушыларға қызмет көрсету кеңістігін ұйымдастыру; 3. Сауда аймағында санитариялық талаптардың сақталуын қамтамасыз ету; 5-разряд 1. Учаскеде еңбекті қорғау талаптарының сақталуын бақылау (нұсқаулық шегінде); 2. Сатушылар үшін жұмыс орнын ұтымды ұйымдастыруды қамтамасыз ету; 3. Учаскедегі еңбек шығындары мен жоғалтуларын азайту бойынша шараларды қолдану (тапсырма бойынша).
		Білімдер:
		2-разряд 1. Сауда-технологиялық жабдықты пайдалану қағидалары; 2. Сауда орнына қойылатын санитариялық талаптар; 3. Жеке гигиена қағидалары; 3-разряд 1. Сауда жабдықтарын орнату қағидаттары (пайдалану шегінде); 2. Баға белгілерін орналастыруға қойылатын талаптар; 3. Сатып алушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру қағидалары; 4-разряд 1. Еңбекті қорғау және техника қауіпсіздігі талаптары; 2. Учаскеде сауда процесін ұйымдастыруға қойылатын талаптар; 3. Сатып алушыларға қызмет көрсету стандарттары; 5-разряд 1. Ішкі бақылау және материалдық жауапкершілік талаптары; 2. Учаскені ұйымдастыру бойынша әкімшілікпен өзара іс-қимыл жасау тәртібі; 3. Тауарлардың ысырабын қысқарту және кірістерді арттыру жөніндегі шаралар (еңбекті ұйымдастыру бөлігінде).
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Талап етілмейді
Еңбек функциясы 3: Витриналарды		

безендіру және тауарларды орналастыру	Дағды 1: Витриналар мен сауда аймағының жай-күйін бақылау	Машықтар:
		3-разряд 1. Витриналардың күйін бақылау; 2. Сөрелердегі тауарларды уақтылы толықтырып отыру; 3. Тауарлардың баға белгілеріндегі/ орналасуындағы сәйкессіздіктерді жою; 4-разряд 1. Сауда аймағын ресімдеуге қойылатын талаптардың сақталуын қамтамасыз ету; 2. Ассортиментті ұсынудың дұрыстығын бақылау; 3. Сауда аймағында тауарлардың бүлінуін және ластануын болдырмау; 5-разряд 1. Учаскеде сауда аймағын бақылауды ұйымдастыру; 2. Стандарттарды сақтау бойынша сатушылардың жұмысын бақылау; 3. Жүйелі түрде орын алатын бұзушылықтар кезінде (өз құзыреті шегінде) шаралар қабылдау.
		Білімдер:
		3-разряд 1. Витриналар мен баға белгілерін ресімдеуге қойылатын талаптар; 4-разряд 1. Сауда залы мен қызмет көрсету стандарттары; 5-разряд 1. Сауда аймағын бақылау және жауапкершілікке қатысты ішкі регламенттер.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Талап етілмейді
	Дағды 2: Тауарларды орналастыру және сауда кеңістігін безендіру	Машықтар:
		2-разряд 1. Тауарларды топтары/түрлері/сорттары бойынша орналастыру; 2. Баға белгілерінің болуын қамтамасыз ету; 3. Тауарлардың сөрелердегі көрінісін сақтап тұру; 3-разряд 1. Сөрелер мен дүкен ішіндегі витриналарды безендіру; 2. Витриналардың күйін бақылау; 3. Тауарларды сұраныс жиілігі мен жұмыс ыңғайлылығын ескере отырып орналастыру; 4-разряд 1. Тауар топтары үшін витриналарды безендіру қағидаттарын қолдану; 2. Сұраныс пен маусымдықты ескере отырып, орналастыруды жаңарту; 3. Ассортименттік позициялардың дұрыс ұсынылуын қамтамасыз ету; 5-разряд 1. Терезе витриналарын безендіру қағидаттарын қолдану; 2. Учаскеде витриналарды/орналастыруды ресімдеуді үйлестіру (тапсырма бойынша); 3. Төменгі біліктіліктегі сатушылардың тауарды орналастыру қағидаларын сақтауын бақылау.

		Білімдер:
		2-разряд 1. Тауарларды орналастыру қағидалары; 2. Баға белгілеріне қойылатын талаптар; 3. Ассортимент шеңберіндегі тауарларды қатар қою негіздері; 3-разряд 1. Витриналарды безендіру және орналастыру негіздері; 2. Тауарды белсенді ұсыну әдістері; 3. Тауарлардың сыртқы түріне қойылатын талаптар; 4-разряд 1. Витриналар мен сауда аймақтарын безендіру қағидаттары; 2. Күрделі ассортиментті ұсыну қағидалары; 3. Сауда-саттыққа қызмет көрсету стандарттары; 5-разряд 1. Терезе витриналарын безендіру қағидаттары; 2. Ішкі Мерчандайзинг қағидалары (ұйым стандарттары бойынша); 3. Шығындарды азайту және орналастыру тиімділігін арттыру шаралары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Талап етілмейді
Еңбек функциясы 4: Тауар операцияларын есепке алу және сауда қағидаларын сақтау	Дағды 1: Тауарларды қабылдауға, есепке алуға және түгендеуге қатысу	Машықтар:
		4-разряд 1. Қорды санау және қалдықтарды салыстыру жұмыстарына қатысу; 2. Есепке қатысты қарапайым құжаттарды рәсімдеуге (тапсырма бойынша) қатысу; 3. Тауарлардың сақталуын және сақтау шарттарын бақылау. 5-разряд 1. Тауарлық есептерді жасау; 2. Ақау/жетіспеу/қате орналастыру актілерін және қабылдау-тарату актілерін (бекітілген үлгілер бойынша) рәсімдеу; 3. Төменгі біліктіліктегі сатушылардың қор санау кезінде жұмысын бақылау (тапсырма бойынша).
		Білімдер:
		4-разряд 1. Түгендеу жүргізу тәртібі; 2. Түгендеу құжаттарының нысандары; 3. Материалдық жауапкершілік негіздері. 5-разряд 1. Түгендеу жүргізу әдістемесі; 2. Жетіспеушілік пен артықтықты реттеу тәртібі; 3. Ішкі бақылау талаптары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Талап етілмейді
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Жауапкершілік Күйзеліске тұрақтылық Тәртіптілік Сыпайылық Мотивация	

Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:			
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:	
10. Кәсіптің карточкасы «Сату және тұтынушыларды зерделеу агенті»:			
Топтың коды:	3322-2		
Қызмет атауының коды:	3322-2-001		
Кәсіптің атауы:	Сату және тұтынушыларды зерделеу агенті		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	3		
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:			
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: ТжКБ (жұмысшы кәсіптер)	Мамандық: Маркетинг (салалар бойынша)	Біліктілік: Сатушы
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Тәжірибесіз		
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:			
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:			
Қызметтің негізгі мақсаты:	Клиенттермен байланыс орнату, тұтынушылық сұранысты зерделеу, консультациялар мен презентациялар өткізу, нарықтық ақпарат жинау және өзара іс-қимылдың барлық кезеңдерінде клиенттерге сапалы қолдау көрсету арқылы тауарлар мен көрсетілетін қызметтерді сатуды жүзеге асыру		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Клиенттерді іздеу және байланыс орнату 2. Таныстырылымдар өткізу және сатуды жүзеге асыру 3. Тұтынушылық сұраныс пен нарықтық жағдайды зерделеу 4. Клиенттерді сүйемелдеу және сатуды қолдау	
	Қосымша еңбек функциялары:		
Еңбек функциясы 1: Клиенттерді іздеу және байланыс орнату	Дағды 1: Клиенттік базаны қалыптастыру	Машықтар:	
		1. Клиенттер туралы мәліметтерді жинау және жүйелеу; 2. Байланыс базасын жүргізу және ақпаратты өзектілендіру; 3. Әлеуетті клиенттердің болашағын бағалау	
		Білімдер:	
		1. Клиенттерді жіктеу әдістері; 2. Клиенттік базаларды жүргізу қағидалары; 3. Мақсатты аудиторияны сегменттеу қағидаттары	
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Талап етілмейді	

	Дағды 2: Клиенттермен алғашқы келіссөздер жүргізу	Машықтар:
		1. Компанияны және оның ассортиментін ұсыну; 2. Әлеуетті клиенттердің қажеттіліктерін анықтау; 3. Сенімді байланыс орнату және байланыста болу
		Білімдер:
		1. Іскерлік қарым-қатынас негіздері; 2. Клиенттердің қажеттіліктерін анықтау әдістері; 3. Ұсынылатын өнімнің сипаттамалары
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Талап етілмейді
Еңбек функциясы 2: Таныстырылымдар өткізу және сатуды жүзеге асыру	Дағды 1: Тауарлар мен қызметтердің таныстырылымы	Машықтар:
		1. Өнімнің артықшылықтары мен ерекшеліктерін көрсету; 2. Көшпелі таныстырылымдар мен түсініктемелер өткізу; 3. Клиенттерге ұсыну үшін материалдарды дайындау.
		Білімдер:
		1. Тауарлардың ассортименті және олардың техникалық параметрлері; 2. Таныстырылым және дәлелдеу әдістері; 3. Тауардың тұтынушылық қасиеттері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Талап етілмейді
	Дағды 2: Мәмілені ресімдеу және сүйемелдеу	Машықтар:
		1. Коммерциялық ұсыныстарды дайындау; 2. Жеткізу және төлем шарттарын келісу. 3. Құжаттарды ресімдеуге қатысу және мәміле жасалғанға дейін клиентті сүйемелдеу.
		Білімдер:
		1. Шарттық жұмыс негіздері; 2. Тауарлық жүкқұжаттар мен өтінімдерді ресімдеу тәртібі; Есеп айырысу қағидалары және коммерциялық шарттар.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Талап етілмейді
Еңбек функциясы 3: Тұтынушылық сұраныс пен нарықтық жағдайды зерделеу	Дағды 1: Сауалнама жүргізу және нарықтық ақпарат жинау	Машықтар:
		1. Тұтынушыларға пікіртерім мен сауалнама жүргізу; 2. Клиенттерге қызмет көрсетудің артықшылықтары мен сапасы туралы сауалнама жүргізу; 3. Жиналған деректерді тіркеу және өңдеу.
		Білімдер:
		1. Далалық зерттеу әдістері; 2. Пікіртерімдер жүргізу қағидалары; 3. Ақпаратты жүйелеу және өңдеу әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Талап етілмейді

	Дағды 2: Бәсекелестер мен бағаларды мониторингтеу	Машықтар:
		1. Бәсекелестердің бағалары туралы ақпарат жинау; 2. Басқа сауда нүктелерінің ассортиментін қадағалау; 3. Нарықтағы өзгерістер туралы мәліметтерді басшылыққа беру.
		Білімдер:
		1. Бәсекелестік талдау негіздері; 2. Бағаны мониторингтеу әдістері; 3. Сұраныс пен ұсынысқа әсер ететін факторлар.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Талап етілмейді
Еңбек функциясы 4: Клиенттерді сүйемелдеу және сатуды қолдау	Дағды 1: Бар клиенттермен қарым-қатынасты сақтау	Машықтар:
		1. Сатудан кейін консультациялық қолдау көрсету; 2. Клиенттерге акциялар мен жаңалықтар туралы уақтылы хабарлау; 3. Кері байланыс жинап, оны басшылыққа беру.
		Білімдер:
		1. Клиенттерге қызмет көрсету қағидаттары; 2. Клиенттерді ұстап қалу әдістері; 3. CRM және клиенттер тарихын жүргізу негіздері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Талап етілмейді
	Дағды 2: Кері байланысты ұйымдастыру және клиенттердің мәселелерін шешу	Машықтар:
		1. Клиенттердің өтініштерін қабылдау және өңдеу; 2. Проблемалық мәселелерді құзыретті бөлімшелерге беру; 3. Өтініштердің уақтылы шешілуін бақылау.
		Білімдер:
		1. Сатып алушылармен өзара іс-қимыл қағидалары; 2. Өтініштерді өңдеу стандарттары; 3. Іскерлік хат алмасу және коммуникация негіздері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Талап етілмейді
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Жауапкершілік Күйзеліске тұрақтылық Тәртіптілік Мотивация	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	11. Кәсіптің карточкасы «Дүкендегі бригадир»:	
Топтың коды:	5210-1	
Қызмет атауының коды:	5210-1-001	

Кәсіптің атауы:	Дүкендегі бригадир		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	4		
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:			
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: ТжКБ (орта деңгейдегі маман)	Мамандық: Маркетинг (салалар бойынша)	Біліктілік: Сатушы
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Сауда саласындағы жұмыс өтілі кемінде 1 жыл		
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:			
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	5210-1-002 - Супермаркеттегі бригадир 9520-0-003 - Базардағы бақылаушы 5220-1-001 - Касса супервайзері		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Персоналдың қызметін ұйымдастыру, сатып алушыларға қызмет көрсету сапасын бақылау, сауда қағидаларын, кассалық және еңбек тәртібін, санитариялық талаптар мен қауіпсіздік нормаларын сақтау арқылы сауда объектісінің үздіксіз жұмысын қамтамасыз ету		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Сауда залы мен кассалық аймақ персоналының жұмысын ұйымдастыру 2. Сатып алушыларға қызмет көрсету сапасын бақылау 3. Тауар қалдықтарын және өнімнің сөрелерге орналастырылуын бақылау 4. Сауда, санитария және қауіпсіздік ережелерінің сақталуын бақылау	
	Қосымша еңбек функциялары:		
Еңбек функциясы 1: Сауда залы мен кассалық аймақ персоналының жұмысын ұйымдастыру	Дағды 1: Тәртіп пен жұмыс режимінің сақталуын бақылау	Машықтар:	
		1. Графиктер мен үзілістердің сақталуын бақылау; 2. Кассалық тәртіп қағидаларының орындалуын қадағалау; 3. Еңбек тәртібінің бұзылуына ден қою; 4. Ауысым бойынша бастапқы құжаттаманы жүргізу	
		Білімдер:	
		1. Еңбек тәртібінің ішкі қағидалары; 2. Персоналдың мінез-құлық регламенттері; 3. Еңбекті қорғау және қауіпсіздік жөніндегі талаптар; 4. Ауысымның құжат айналымының негіздері	
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Талап етілмейді	

	Дағды 2: Қызметкерлердің міндеттерін бөлу	Машықтар:
		1. Сатушылар мен кассирлер арасында тапсырмаларды бөлу; 2. Дүкеннің жүктелуіне байланысты жұмыстың басымдықтарын айқындау; 3. Тапсырмалардың уақтылы орындалуын бақылау; 4. Ауысымдағы персоналдың қажеттілігін бағалау
		Білімдер:
		1. Қызмет көрсету стандарттары және корпоративтік регламенттер; 2. Сатушылар мен кассирлердің функциялары; 3. Жұмыс процестерін ұйымдастыруға қойылатын талаптар; 4. Еңбек заңнамасының негіздері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Талап етілмейді
Еңбек функциясы 2: Сатып алушыларға қызмет көрсету сапасын бақылау	Дағды 1: Сервис стандарттарының сақталуын бақылау	Машықтар:
		1. Сатып алушыларға қызмет көрсетудің дұрыстығын бақылау; 2. Сервис стандарттарының бұзылуын анықтау; 3. Жанжалды жағдайларды жедел шешу
		Білімдер:
		1. Клиенттерге қызмет көрсету стандарттары; 2. Қызметкерлердің сатып алушылармен мінез-құлық қағидалары; 3. Жанжалдарды реттеу әдістері; 4. Тұтыну заңнамасының негіздері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Талап етілмейді
	Дағды 2: Касса аймағының жұмысын бақылау	Машықтар:
		1. Кассада операцияларды жүргізудің дұрыстығын тексеру; 2. Кассалық тәртіп пен қауіпсіздік техникасын сақтауды қамтамасыз ету; 3. Кассалық ауысымдардың ашылуы мен жабылуын бақылау; 4. Есептеулер кезінде даулы жағдайларды шешу
		Білімдер:
		1. Қаржылық есептілік және кассалық операциялар негіздері; 2. Фискалдық заңнаманың талаптары; 3. Ақша қаражатымен жұмыс істеу кезіндегі қауіпсіздік стандарттары
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Талап етілмейді
Еңбек функциясы 3: Тауар қалдықтарын және өнімнің сөрелерге орналастырылуын бақылау		

	Дағды 1: Тауарларды орналастыруды ұйымдастыру	Машықтар:
		1. Жоспардың сақталуын бақылау; 2. Баға белгілерінің болуын және бағалардың өзектілігін тексеру; 3. Сөрелердің күйін және тазалығын қадағалау; 4. Тауарды дұрыс орналастыру бойынша сатушыларға тапсырмалар беру
		Білімдер:
		1. Мерчандайзинг қағидалары; 2. Тауарларды орналастыру стандарттары; 3. Таңбалау мен баға белгілеріне қойылатын талаптар; 4. Тауарды қатар қою нормалары
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Талап етілмейді
	Дағды 2: Жарамдылық мерзімдерін және тауар қалдықтарын бақылау	Машықтар:
		1. Өнімнің жарамдылық мерзімі мен сапасын тексеру; 2. Сапасыз тауарды есептен шығаруды немесе қайтаруды ұйымдастыру. 3. Түгендеу жүргізуге қатысу; 4. Тапшылықтар мен қалдықтар туралы деректерді беру
		Білімдер:
		1. Тауарды есепке алу қағидалары; 2. Санитариялық нормалар; 3. Тауарды ротациялау қағидаттары; 4. Түгендеу жүргізу тәртібі
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Талап етілмейді
Еңбек функциясы 4: Сауда, санитария және қауіпсіздік ережелерінің сақталуын бақылау	Дағды 1: Сауда шарттарын бақылау	Машықтар:
		1. Санитариялық талаптардың сақталуын тексеру; 2. Сауда орындарында және іргелес аумақтарда тәртіпті бақылау; 3. Рұқсат құжаттарының болуын тексеру; 4. Бұзушылықтарды анықтау және басшылыққа ақпарат беру
		Білімдер:
		1. Бөлшек сауда қағидалары; 2. Санитариялық заңнама нормалары; 3. Сауда объектілерін орналастыруға қойылатын талаптар; 4. Тауарларды сақтау және өткізу қағидалары
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Талап етілмейді
	Дағды 2: Қауіпсіздік мониторингі	Машықтар:
		1. Қауіпсіздік техникасының сақталуын бақылау; 2. Қауіпті жағдайларды анықтау және олардың алдын алу; 3. Персоналға қауіпсіздік туралы нұсқау беру; 4. Тексеру журналын жүргізу

		Білімдер:
		1. Еңбекті қорғау нормалары; 2. Өрт қауіпсіздігі қағидалары; 3. Эвакуация рәсімдері; 4. Жазатайым оқиғалардың алдын алу жөніндегі регламенттер
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Талап етілмейді
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Жауапкершілік Күйзеліске тұрақтылық Тәртіптілік Мотивация	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:

4-ші тарау. Кәсіптік стандарттың техникалық деректері

12. Мемлекеттік органның атауы:
Қазақстан Республикасының Сауда және интеграция министрлігі
Орындаушы:
Рахметова Ақерке Байғалиқызы, +7 (777) 101 10 70, a.rakhmetova@mti.gov.kz
13. Әзірлеуге қатысатын ұйымдар (кәсіпорындар):
«QazTrade» Сауда саясатын дамыту орталығы» Акционерлік қоғамы
Жоба жетекшісі:
А. Абдрашов
Телефон нөмірі: +7 (702) 830 06 30
Орындаушылар:
А. Жалмахамбетова, +7 (702) 702 97 97,
14. Кәсіптік біліктілік жөніндегі салалық кеңес: 3 , 29.12.2025 ж.
15. Кәсіптік біліктілік жөніндегі ұлттық орган: 21.01.2026 ж.
16. «Атамекен» Қазақстан Республикасының Ұлттық кәсіпкерлер палатасы: 23.12.2025 ж.
17. Нұсқа нөмірі және шығарылған жылы: Нұсқа 1, 2026 ж.
18. Болжамды қайта қарау күні: 31.12.2029 ж.