

Профессиональный стандарт: «Деятельность по торговому обслуживанию в оптовой и розничной торговле»

## Глава 1. Общие положения

1. Область применения профессионального стандарта: Профессиональный стандарт применяется для установления требований к квалификации, знаниям и навыкам работников, участвующих в организации и осуществлении торговой деятельности в различных форматах и типах торговых предприятий — магазинах, супермаркетах, рынках, киосках, а также в сфере уличной торговли продовольственными и непродовольственными товарами

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

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

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

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

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

5) Покупатель – физическое или юридическое лицо, приобретающее товар

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

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

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

3. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие сокращения:

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

2) МСКО – международная стандартная классификация образования

3) ЕТКС – единый тарифно-квалификационный справочник

4) ОРК – отраслевая рамка квалификаций

5) ТиПО – техническое и профессиональное образование

6) ОКЭД – общий государственный классификатор видов экономической деятельности

## Глава 2. Паспорт профессионального стандарта

4. Название профессионального стандарта: Деятельность по торговому обслуживанию в оптовой и розничной торговле

5. Код профессионального стандарта: G46909017

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

G Оптовая и розничная торговля; ремонт автомобилей и мотоциклов

46 Оптовая торговля, за исключением торговли автомобилями и мотоциклами

46.9 Неспециализированная оптовая торговля

46.90 Неспециализированная оптовая торговля

46.90.9 Оптовая торговля широким ассортиментом товаров без какой-либо конкретизации

G Оптовая и розничная торговля; ремонт автомобилей и мотоциклов

47 Розничная торговля, кроме торговли автомобилями и мотоциклами

47.8 Розничная торговля в палатках, киосках и на рынках

47.81 Розничная торговля продуктами питания, напитками и табачными изделиями в торговых палатках, киосках и на рынках

47.81.1 Розничная торговля продуктами питания, напитками и табачными изделиями в торговых палатках, ларьках и киосках

G Оптовая и розничная торговля; ремонт автомобилей и мотоциклов

47 Розничная торговля, кроме торговли автомобилями и мотоциклами

47.8 Розничная торговля в палатках, киосках и на рынках

47.89 Розничная торговля прочими товарами в палатках, киосках и на рынках

47.89.1 Розничная торговля прочими товарами в торговых палатках, ларьках и киосках

7. Краткое описание профессионального стандарта: Определение требований к квалификации

работников, осуществляющих комплексное обслуживание покупателей в торговом зале. Профессиональная деятельность включает консультирование покупателей по ассортименту, качественным характеристикам и условиям эксплуатации (потребления) товаров, реализацию (отпуск) товаров, проведение расчётных операций с применением контрольно-кассовой техники, оформление сопроводительных документов, а также поддержание установленного ассортимента и надлежащего состояния торгового зала.

8. Перечень карточек профессий:

- 1) Бригадир в магазине - 4 уровень ОРК
- 2) Продавец магазинов - 3 уровень ОРК
- 3) Агент по продажам - 3 уровень ОРК

Глава 3. Карточки профессий

9. Карточка профессии «Бригадир в магазине»:			
Код группы:	5210-1		
Код наименования занятия:	5210-1-001		
Наименование профессии:	Бригадир в магазине		
Уровень квалификации по ОРК:	4		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: ТиПО (специалист среднего звена)	Специальность: Маркетинг (по отраслям)	Квалификация:
Требования к опыту работы:	Стаж работы в сфере торговли не менее 1 года		
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:	5210-1-002 - Бригадир в супермаркете 9520-0-003 - Контролер рынка 5220-1-001 - Супервайзер касс		
Основная цель деятельности:	Обеспечение бесперебойной работы торгового объекта путём организации деятельности персонала, контроля качества обслуживания покупателей, соблюдения правил торговли, кассовой и трудовой дисциплины, санитарных требований и норм безопасности.		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Организация работы персонала торгового зала и кассовой зоны 2. Контроль качества обслуживания покупателей 3. Контроль товарных остатков и выкладки продукции 4. Контроль соблюдения правил торговли, санитарии и безопасности	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Организация работы персонала торгового зала и кассовой зоны	Навык 1: Контроль дисциплины и соблюдения режима работы	Умения:	1. Контролировать соблюдение графиков и перерывов; 2. Отслеживать выполнение правил кассовой дисциплины; 3. Реагировать на нарушения трудовой дисциплины; 4. Вести первичную документацию по смене.
		Знания:	1. Внутренние правила трудового распорядка; 2. Регламенты поведения персонала; 3. Требования по охране труда и безопасности; 4. Основы документооборота смены.
	Возможность признания навыка:	Не требуется	

	Навык 2: Распределение обязанностей сотрудников	Умения: 1. Распределять задачи между продавцами и кассирами; 2. Определять приоритеты работ в зависимости от загрузки магазина; 3. Контролировать своевременность выполнения поручений; 4. Оценивать потребность в персонале на смене.
		Знания: 1. Стандарты обслуживания и корпоративные регламенты; 2. Функции продавцов и кассиров; 3. Требования к организации рабочих процессов; 4. Основы трудового законодательства.
	Возможность признания навыка:	Не требуется
Трудовая функция 2: Контроль качества обслуживания покупателей	Навык 1: Контроль за соблюдением стандартов сервиса	Умения: 1. Контролировать корректность обслуживания покупателей; 2. Выявлять нарушения стандартов сервиса; 3. Оперативно решать конфликтные ситуации.
		Знания: 1. Стандарты клиентского обслуживания; 2. Правила поведения персонала с покупателями; 3. Методы урегулирования конфликтов; 4. Основы потребительского законодательства.
	Возможность признания навыка:	Не требуется
	Навык 2: Контроль работы кассовой зоны	Умения: 1. Проверять корректность проведения операций на кассе; 2. Обеспечивать соблюдение кассовой дисциплины и техники безопасности; 3. Контролировать открытие и закрытие кассовых смен; 4. Разрешать спорные ситуации при расчётах.
	Знания: 1. Основы финансовых отчётов и кассовых операций; 2. Требования фискального законодательства; 3. Стандарты безопасности при работе с денежными средствами.	
	Возможность признания навыка:	Не требуется
Трудовая функция 3: Контроль товарных остатков и выкладки продукции	Навык 1: Организация выкладки товаров	Умения: 1. Контролировать соблюдение плана; 2. Проверять наличие ценников и актуальность цен; 3. Отслеживать состояние товарного вида и чистоту полок; 4. Давать продавцам задания по корректировке выкладки.
		Знания: 1. Правила мерчендайзинга; 2. Стандарты выкладки товаров; 3. Требования к маркировке и ценникам; 4. Нормы товарного соседства.
	Возможность признания навыка:	Не требуется

	Навык 2: Контроль сроков годности и товарных остатков	Умения: 1. Проверять сроки годности и качество продукции; 2. Организовывать списание или возврат некачественного товара. 3. Участвовать в проведении инвентаризаций; 4. Передавать данные о дефицитах и остатках.
		Знания: 1. Правила учёта товара; 2. Санитарные нормы; 3. Принципы ротации товара; 4. Порядок проведения инвентаризаций.
	Возможность признания навыка:	Не требуется
Трудовая функция 4: Контроль соблюдения правил торговли, санитарии и безопасности	Навык 1: Контроль условий торговли	Умения: 1. Проверять соблюдение санитарных требований; 2. Контролировать порядок на торговых местах и прилегающих территориях; 3. Проверять наличие разрешительных документов; 4. Выявлять нарушения и передавать информацию руководству.
		Знания: 1. Правила розничной торговли; 2. Нормы санитарного законодательства; 3. Требования к размещению торговых объектов; 4. Правила хранения и реализации товаров.
	Возможность признания навыка:	Не требуется
	Навык 2: Мониторинг безопасности	Умения: 1. Контролировать соблюдение техники безопасности; 2. Выявлять опасные ситуации и предотвращать их; 3. Инструктировать персонал по безопасности; 4. Вести журнал проверок.
		Знания: 1. Нормы охраны труда; 2. Правила пожарной безопасности; 3. Процедуры эвакуации; 4. Регламенты по предотвращению несчастных случаев.
	Возможность признания навыка:	Не требуется
Требования к личностным компетенциям:	Ответственность Стрессоустойчивость Дисциплинированность Мотивированность	
Список технических регламентов и национальных стандартов:		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
10. Карточка профессии «Продавец магазинов»:		
Код группы:	5210-2	
Код наименования занятия:	5210-2-005	
Наименование профессии:	Продавец магазинов	
Уровень квалификации по ОРК:	3	
подуровень квалификации по ОРК:		

Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:	Выпуск 51. Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 1 марта 2021 года № 53 "Об утверждении Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих (выпуск 51)". Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 3 марта 2021 года № 22288. Продавец непродовольственных товаров, 4 разряд		
	Выпуск 51. Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 1 марта 2021 года № 53 "Об утверждении Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих (выпуск 51)". Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 3 марта 2021 года № 22288. Продавец непродовольственных товаров, 5 разряд		
	Выпуск 51. Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 1 марта 2021 года № 53 "Об утверждении Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих (выпуск 51)". Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 3 марта 2021 года № 22288. Продавец продовольственных товаров, 2 разряд		
	Выпуск 51. Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 1 марта 2021 года № 53 "Об утверждении Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих (выпуск 51)". Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 3 марта 2021 года № 22288. Продавец непродовольственных товаров, 3 разряд		
	Выпуск 51. Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 1 марта 2021 года № 53 "Об утверждении Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих (выпуск 51)". Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 3 марта 2021 года № 22288. Продавец продовольственных товаров, 3 разряд		
	Выпуск 51. Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 1 марта 2021 года № 53 "Об утверждении Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих (выпуск 51)". Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 3 марта 2021 года № 22288. Продавец продовольственных товаров, 4 разряд		
	Уровень профессионального образования:	Уровень образования: ТиПО (рабочие профессии)	Специальность: Маркетинг (по отраслям)
Требования к опыту работы:	Без опыта		
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:	5210-2-001 - Продавец-консультант 5210-2-002 - Помощник продавца 5210-2-003 - Продавец (предприятие оптовой торговли) 5210-2-004 - Продавец (предприятие розничной торговли) 5210-2-006 - Продавец-кассир 5210-2-007 - Продавец-флорист 9520-0-001 - Бакалейщик 9520-0-002 - Киоскер 9520-0-004 - Лоточник 9520-0-005 - Продавец в киоске 9520-0-007 - Продавец на рынке 9520-0-008 - Продавец непродовольственных товаров 9520-0-009 - Продавец палаток и рынков 9520-0-010 - Продавец продовольственных товаров 9520-0-011 - Уличный торговец непродовольственными товарами 9520-0-012 - Уличный торговец продовольственными товарами		
Основная цель деятельности:	Осуществление продажи товаров и оказание консультационной поддержки покупателям посредством обеспечения качественного обслуживания, правильной выкладки, контроля состояния товара и соблюдения правил торговли, санитарных норм и требований безопасности в различных форматах розничной и нестационарной торговли		

Описание трудовых функций

Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обслуживание покупателей и осуществление продажи товаров</li> <li>2. Подготовка товара к продаже и оформление торгового места</li> <li>3. Оформление витрин и выкладка товаров</li> <li>4. Учет товарных операций и соблюдение правил торговли</li> </ol>
	Дополнительные трудовые функции:	
Трудовая функция 1: Обслуживание покупателей и осуществление продажи товаров	Навык 1: Проведение консультаций и продаж	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>2-разряд                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предлагать и показывать товары;</li> <li>2. Осуществлять отпуск товаров покупателям;</li> <li>3. Обеспечивать вежливое обслуживание и соблюдение очередности.</li> </ol> </li> <li>3-разряд                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Консультировать покупателей о свойствах, назначении и качестве товаров;</li> <li>2. Демонстрировать товары в действии (при наличии такой возможности);</li> <li>3. Предлагать сопутствующий ассортимент и взаимозаменяемые товары;</li> <li>4. Применять приёмы активного обслуживания.</li> </ol> </li> <li>-разряд                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Консультировать по сложным характеристикам товара (качество/сортность/комплектность/условия использования);</li> <li>2. Оказывать помощь в подборе товара под запрос покупателя;</li> <li>3. Разрешать спорные вопросы с покупателями в пределах компетенции;</li> <li>4. Оформлять подарочные/праздничные наборы (при наличии практики в торговой точке).</li> </ol> </li> <li>5-разряд                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обслуживать покупателей по сложному ассортименту непродовольственных товаров;</li> <li>2. Принимать решения по спорным ситуациям до подключения администрации (в пределах регламентов);</li> <li>3. Проводить консультации «экспертного» уровня по товару и условиям его применения.</li> </ol> </li> </ol>

		<p>Знания:</p> <p>2-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ассортимент и розничные цены товаров;</li> <li>2. Признаки доброкачественности товаров;</li> <li>3. Приёмы и методы обслуживания покупателей;</li> </ol> <p>3-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Потребительские свойства и назначение товаров;</li> <li>2. Методы активного обслуживания различных категорий покупателей;</li> <li>3. Основные виды сырья/материалов (в пределах ассортимента).</li> </ol> <p>4-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Характеристики товаров, способы пользования и правила ухода (по ассортименту);</li> <li>2. Порядок обмена товаров и работа с претензиями (в пределах правил торговли);</li> <li>3. Принципы оформления витрин и представления товара.</li> </ol> <p>5-разряд:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Порядок приёма товаров и требования к качеству, таре и маркировке;</li> <li>2. Порядок бракования товаров и работа с браком;</li> <li>3. Оформление актов (брак/недостача/пересортица) и регламенты ответственности.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не требуется
Трудовая функция 2: Подготовка товара к продаже и оформление торгового места	Навык 1: Подготовка товаров к продаже и проверка качества	<p>Умения:</p> <p>2-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Распаковывать и осматривать товары;</li> <li>2. Подготавливать товары к продаже (зачистка/нарезка/фасовка/упаковка — по ассортименту);</li> <li>3. Проверять внешний вид и доброкачественность товара;</li> <li>4. Обеспечивать надлежащие условия кратковременного хранения на рабочем месте;</li> </ol> <p>3-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проверять маркировку, количество, сортность, комплектность;</li> <li>2. Готовить товар к выкладке/витрине;</li> <li>3. Выявлять несоответствия и информировать ответственное лицо;</li> <li>4. Соблюдать требования к хранению и срокам реализации (по товару);</li> </ol> <p>4-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контролировать соответствие товаров стандартам/техническим условиям (в пределах регламентов);</li> <li>2. Оформлять подарочные/праздничные наборы;</li> <li>3. Выявлять брак и изымать товар из реализации по установленному порядку;</li> <li>4. Участвовать в оформлении документов по браку (по поручению);</li> </ol> <p>5-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Применять простейшие методы определения качества (в рамках установленных процедур);</li> <li>2. Отбирать пробы/образцы по установленному порядку (если предусмотрено);</li> <li>3. Участвовать в оформлении актов на брак/недостачу/пересортицу;</li> <li>4. Контролировать работу продавцов младшей квалификации по подготовке товара (по поручению).</li> </ol>

	<p>Знания:</p> <p>2-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Признаки доброкачественности товаров;</li> <li>2. Правила подготовки товаров к продаже;</li> <li>3. Санитарные нормы и требования гигиены (в части торговли продтоварами);</li> </ol> <p>3-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Требования к маркировке и условиям хранения;</li> <li>2. Нормы естественной убыли и порядок списания;</li> <li>3. Ассортимент и назначение товаров;</li> </ol> <p>4-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные требования стандартов к качеству;</li> <li>2. Виды брака и порядок обмена/изъятия;</li> <li>3. Принципы оформления витрин (в части подготовки товара);</li> </ol> <p>5-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Порядок бракования товаров;</li> <li>2. Порядок взятия проб и отбора образцов (если применимо);</li> <li>3. Оформление актов и документов при выявлении несоответствий.</li> </ol>
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Не требуется</p>
<p>Навык 2: Подготовка рабочего места и оборудования</p>	<p>Умения:</p> <p>2-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготавливать рабочее место к началу работы;</li> <li>2. Проверять наличие упаковочных материалов и инвентаря;</li> <li>3. Поддерживать чистоту и порядок на рабочем месте;</li> </ol> <p>3-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обеспечивать готовность витрин/прилавка/полок к выкладке;</li> <li>2. Размещать ценники и информационные материалы;</li> <li>3. Соблюдать правила пользования торговым оборудованием;</li> </ol> <p>4-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контролировать исправность торгового-технологического оборудования;</li> <li>2. Организовывать пространство обслуживания покупателей на участке;</li> <li>3. Обеспечивать соблюдение санитарных требований в торговой зоне;</li> </ol> <p>5-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контролировать соблюдение требований охраны труда на участке (в пределах инструкций);</li> <li>2. Обеспечивать рациональную организацию рабочего места для продавцов;</li> <li>3. Применять меры по сокращению потерь и затрат труда на участке (по поручению).</li> </ol>

		<p>Знания:</p> <p>2-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правила эксплуатации торгово-технологического оборудования;</li> <li>2. Санитарные требования к торговому месту;</li> <li>3. Правила личной гигиены;</li> </ol> <p>3-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принципы устройства торгового оборудования (в пределах эксплуатации);</li> <li>2. Требования к размещению ценников;</li> <li>3. Правила организации обслуживания покупателей;</li> </ol> <p>4-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Требования охраны труда и техники безопасности;</li> <li>2. Требования к организации торгового процесса на участке;</li> <li>3. Стандарты обслуживания покупателей;</li> </ol> <p>5-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Требования внутреннего контроля и материальной ответственности;</li> <li>2. Порядок взаимодействия с администрацией по организации участка;</li> <li>3. Меры по сокращению потерь товаров и повышению доходов (в части организации труда).</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не требуется
Трудовая функция 3: Оформление витрин и выкладка товаров	Навык 1: Контроль состояния витрин и торговой зоны	<p>Умения:</p> <p>3-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контролировать состояние витрин;</li> <li>2. Своевременно пополнять выкладку;</li> <li>3. Устранять несоответствия в ценниках/размещении товаров;</li> </ol> <p>4-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обеспечивать соблюдение требований к оформлению торговой зоны;</li> <li>2. Контролировать корректность представления ассортимента;</li> <li>3. Предотвращать порчу/загрязнение товаров в торговой зоне;</li> </ol> <p>5-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организовывать контроль торговой зоны на участке;</li> <li>2. Контролировать работу продавцов по поддержанию стандартов;</li> <li>3. Принимать меры при систематических нарушениях (в пределах полномочий).</li> </ol> <p>Знания:</p> <p>3-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Требования к оформлению витрин и ценников;</li> </ol> <p>4-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Стандарты торгового зала и обслуживания;</li> </ol> <p>5-разряд</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внутренние регламенты контроля торговой зоны и ответственности.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не требуется

	<p>Навык 2: Выкладка товаров и оформление торгового пространства</p>	<p>Умения:</p> <p>2-разряд 1. Размещать товары по группам/видам/сортам; 2. Обеспечивать наличие ценников; 3. Поддерживать товарный вид выкладки;</p> <p>3-разряд 1. Оформлять наприлавочные и внутримагазинные витрины; 2. Контролировать состояние витрин; 3. Размещать товары с учётом частоты спроса и удобства работы;</p> <p>4-разряд 1. Применять принципы оформления витрин под товарные группы; 2. Обновлять выкладку с учётом спроса и сезонности; 3. Обеспечивать корректное представление ассортиментных позиций;</p> <p>5-разряд 1. Применять принципы оформления оконных витрин; 2. Координировать оформление витрин/выкладки на участке (по поручению); 3. Контролировать соблюдение правил выкладки продавцами младшей квалификации.</p> <p>Знания:</p> <p>2-разряд 1. Правила размещения товаров; 2. Требования к ценникам; 3. Основы товарного соседства (в пределах ассортимента);</p> <p>3-разряд 1. Основы оформления витрин и выкладки; 2. Методы активного представления товара; 3. Требования к товарному виду товаров;</p> <p>4-разряд 1. Принципы оформления витрин и торговых зон; 2. Правила представления сложного ассортимента; 3. Стандарты торгового обслуживания;</p> <p>5-разряд 1. Принципы оформления оконных витрин; 2. Правила внутреннего мерчендайзинга (по стандартам организации); 3. Меры по сокращению потерь и повышению эффективности выкладки.</p>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Не требуется</p>
<p>Трудовая функция 4: Учет товарных операций и соблюдение правил торговли</p>	<p>Навык 1: Участие в приёме товаров, учёте и инвентаризации</p>	<p>Умения:</p> <p>4-разряд 1. Участвовать в инвентаризации и сверке остатков; 2. Участвовать в оформлении простых документов по учёту (по поручению); 3. Контролировать сохранность и условия хранения товаров;</p> <p>5-разряд 1. Составлять товарные отчёты; 2. Оформлять акты на брак/недостачу/пересортицу и приемосдаточные акты (по установленным формам); 3. Контролировать работу продавцов младшей квалификации при проведении инвентаризации (по поручению).</p>

		Знания:	
		4-разряд 1. Порядок проведения инвентаризации; 2. Формы инвентаризационных документов; 3. Основы материальной ответственности. 5-разряд 1. Методика проведения инвентаризации; 2. Порядок урегулирования недостатков и излишков; 3. Требования внутреннего контроля.	
	Возможность признания навыка:	Не требуется	
Требования к личностным компетенциям:	Ответственность Стрессоустойчивость Дисциплинированность Вежливость Мотивированность		
Список технических регламентов и национальных стандартов:			
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
11. Карточка профессии «Агент по продажам»:			
Код группы:	3322-2		
Код наименования занятия:	3322-2-001		
Наименование профессии:	Агент по продажам		
Уровень квалификации по ОРК:	3		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: ТипО (рабочие профессии)	Специальность: Маркетинг (по отраслям)	Квалификация:
Требования к опыту работы:	Без опыта		
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	Осуществление продаж товаров и услуг путём установления контактов с клиентами, изучения потребительского спроса, проведения консультаций и презентаций, сбора рыночной информации и обеспечения качественного сопровождения клиентов на всех этапах взаимодействия.		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Поиск клиентов и установление контактов 2. Проведение презентаций и осуществление продаж 3. Изучение потребительского спроса и рыночной ситуации 4. Сопровождение клиентов и поддержка продаж	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Поиск клиентов и установление контактов	Навык 1: Формирование клиентской базы	Умения:	
		1. Собирать и систематизировать сведения о клиентах; 2. Вести базу контактов и актуализировать информацию; 3. Оценивать перспективность потенциальных клиентов.	

		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методы классификации клиентов;</li> <li>2. Правила ведения клиентских баз;</li> <li>3. Принципы сегментации целевой аудитории.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не требуется
	Навык 2: Проведение первичных переговоров с клиентами	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Представлять компанию и её ассортимент;</li> <li>2. Выявлять потребности потенциальных клиентов;</li> <li>3. Устанавливать доверительный контакт и поддерживать коммуникацию.</li> </ol>
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основы делового общения;</li> <li>2. Методы выявления потребностей клиентов;</li> <li>3. Характеристики предлагаемой продукции.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не требуется
Трудовая функция 2: Проведение презентаций и осуществление продаж	Навык 1: Презентация товаров и услуг	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Демонстрировать преимущества и особенности товара;</li> <li>2. Проводить выездные презентации и разъяснения;</li> <li>3. Подготавливать материалы для представления клиентам.</li> </ol>
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ассортимент товаров и их технические параметры;</li> <li>2. Методы презентации и аргументации;</li> <li>3. Потребительские свойства товара.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не требуется
	Навык 2: Оформление и сопровождение сделки	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Подготавливать коммерческие предложения;</li> <li>2. Согласовывать условия поставки и оплаты.</li> <li>3. Участвовать в оформлении документов и сопровождать клиента до заключения сделки.</li> </ol>
Знания:		
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основы договорной работы;</li> <li>2. Порядок оформления товарных накладных и заявок;</li> <li>3. Правила расчётов и коммерческих условий.</li> </ol>	
Возможность признания навыка:	Не требуется	
Трудовая функция 3: Изучение потребительского спроса и рыночной ситуации	Навык 1: Проведение опросов и сбор рыночной информации	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проводить опросы и анкетирование потребителей;</li> <li>2. Опрашивать клиентов о предпочтениях и качестве обслуживания;</li> <li>3. Фиксировать и обрабатывать собранные данные.</li> </ol>
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Методы полевых исследований;</li> <li>2. Правила проведения опросов;</li> <li>3. Способы систематизации и обработки информации.</li> </ol>
Возможность признания навыка:	Не требуется	

	<p>Навык 2: Мониторинг конкурентов и цен</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Собирать информацию о ценах конкурентов;</li> <li>2. Отслеживать ассортимент других торговых точек;</li> <li>3. Передавать сведения об изменениях в рынок руководству.</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основы конкурентного анализа;</li> <li>2. Методы мониторинга цен;</li> <li>3. Факторы, влияющие на спрос и предложение.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не требуется
Трудовая функция 4: Сопровождение клиентов и поддержка продаж	<p>Навык 1: Поддержание отношений с существующими клиентами</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Оказывать консультационную поддержку после продажи;</li> <li>2. Своевременно информировать клиентов об акциях и новинках;</li> <li>3. Собирать обратную связь и передавать её руководству.</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принципы клиентского сервиса;</li> <li>2. Методы удержания клиентов;</li> <li>3. Основы CRM и ведения клиентской истории.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не требуется
	<p>Навык 2: Организация обратной связи и решение вопросов клиентов</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принимать и обрабатывать обращения клиентов;</li> <li>2. Передавать проблемные вопросы в компетентные подразделения;</li> <li>3. Контролировать своевременное решение обращений.</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правила взаимодействия с покупателями;</li> <li>2. Стандарты обработки обращений;</li> <li>3. Основы деловой переписки и коммуникации.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не требуется
Требования к личностным компетенциям:	<p>Ответственность Стрессоустойчивость Дисциплинированность Мотивированность</p>	
Список технических регламентов и национальных стандартов:		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:

#### Глава 4. Технические данные профессионального стандарта

12. Наименование государственного органа:

Министерство торговли и интеграции Республики Казахстан

Исполнитель:

Рахметова Ақерке Байғалиқызы, +7 (777) 101 10 70, a.rakhmetova@mti.gov.kz

13. Организации (предприятия) участвующие в разработке:

Акционерное общество «Центр развития торговой политики «QazTrade»

Руководитель проекта:

А. Абдрашов

Номер телефона: +7 (702) 830 06 30

Исполнители:

А. Жалмахамбетова, +7 (702) 702 97 97,

14. Отраслевой совет по профессиональным квалификациям: 3, 29.12.2025 г.

15. Национальный орган по профессиональным квалификациям: 21.01.2026 г.
16. Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен»: 23.12.2025 г.
17. Номер версии и год выпуска: версия 1, 2026 г.
18. Дата ориентировочного пересмотра: 31.12.2029 г.