



МИНИСТЕРСКИ СЪВЕТ  
НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ОБРАЗОВАНИЕ  
И ОБУЧЕНИЕ

Проект

Държавен образователен стандарт

за придобиване на квалификация по професията „Търговски представител“

Приет от УС на НАПОО с Протокол № 05/16.10.2019 г.

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

София, 2019 г.

## **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 12.05.2003г., посл. изм. Заповед № РД 09-296 от 19.02.2018 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“ или придобита квалификация по част от професия с трета степен на професионална квалификация.

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 13 ноември 2014г. 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 позиция.

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 01-931/27.12.2010 г. на министъра на труда и социалната политика, посл. изм. и доп. със Заповед № РД 01-1093 от 19.12.2018 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

<b>Наименование на единицата:</b>	Здравословни и безопасни условия на труд (ЗБУТ)
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Наименование на професията:</b>	Търговски представител
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Резултат от учене 1.1:</b>	Съдейства на работодателя за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд на работното място
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Познава разпоредбите за осигуряване на ЗБУТ на работното място</li><li>• Описва средствата за сигнализация и маркировка за осигуряване на ЗБУТ</li><li>• Представя информация за нормативните разпоредби, касаещи осигуряването на ЗБУТ за конкретната трудова дейност</li><li>• Представя информация за рисковете за здравето и</li></ul>

	<p>безопасността при извършваната трудова дейност и свързани с нея трудови дейности</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Представя информация за мерките за защита и средствата за сигнализация и маркировка за осигуряване на ЗБУТ</li> <li>• Посочва разпоредбите за провеждане на инструктаж на работещите по правилата за осигуряване на ЗБУТ</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прилага мерките за предотвратяване, намаляване и ограничаване на рисковете за здравето и безопасността на работното място при различни трудови дейности</li> <li>• Инструктира работещите в екипа по правилата за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд (ако е приложимо)</li> <li>• Контролира прилагането на необходимите мерки за защита</li> <li>• Използва средствата за сигнализация и маркировка за осигуряване на ЗБУТ</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Създава организация за изпълнение на трудовите дейности при спазване нормативните разпоредби за осигуряване на ЗБУТ</li> <li>• Участва в процеса за осигуряване на безопасност при работата</li> <li>• Изпълнява трудовите дейности при спазване на необходимите мерки за осигуряване на безопасност</li> <li>• Проявява отговорност към останалите участници в трудовия процес</li> </ul>
<b>Резултат от учене 1.2:</b>	Участва в създаването на организация за осъществяване на превантивна дейност за опазване на околната среда
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Посочва разпоредбите за опазване на околната среда</li> <li>• Описва основните изисквания за разделно събиране на отпадъци</li> <li>• Познава разпоредбите за съхранение, използване и изхвърляне на опасни отпадъци</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организира сортирането на опасни продукти и излезли от употреба материали, консумативи и др., при спазване технологията за събиране и рециклиране</li> <li>• Организира съхранението на опасни продукти и излезли от употреба материали, консумативи и др., при спазване технологията за събиране и рециклиране</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Способен е да анализира възможните причини за замърсяване на околната среда и да съдейства за тяхното предотвратяване</li> </ul>
<b>Резултат от учене 1.3:</b>	Създава организация за овладяването на рискови и аварийни ситуации
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Описва основните рискови и аварийни ситуации</li> <li>• Описва основните изисквания за осигуряване на аварийна безопасност</li> <li>• Посочва основните стъпки за действие при аварии и аварийни ситуации</li> <li>• Изброява видовете травми и методите за оказване на първа помощ</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава реда за разследване на трудови злополуки</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спазва мерките за осигуряване на пожарна и аварийна безопасност</li> <li>• Спазва правилата за действие при аварии и аварийни ситуации</li> <li>• Предотвратява опасните ситуации, които могат да възникнат по време на работа</li> <li>• Оказва първа помощ на пострадали при трудова злополука и авария</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Съдейства за предотвратяването на рисковете за възникване на пожар или аварийна ситуация</li> <li>• Участва в овладяването на възникнал пожар или авария, в съответствие с установените вътрешнофирмени правила за пожарна и аварийна безопасност</li> </ul>
<b>Средства за оценяване:</b>	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Решаване на тест</li> </ul> <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Решаване на казус по зададен сценарий</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средство 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Учебен кабинет</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Владее теоретични знания за:</li> <li>• хигиенните норми;</li> <li>• здравословни и безопасни условия на труд на работното място;</li> <li>• превантивна дейност за опазване на околната среда;</li> <li>• овладяване на аварийни ситуации и оказването на първа помощ на пострадали.</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Избира бързо и уверено най-адекватния тип поведение при зададената рискова ситуация</li> <li>• Вярно и точно определя необходимите действия за оказване на първа помощ</li> </ul>

## ЕРУ 2

<b>Наименование на единицата:</b>	Икономика
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Наименование на професията:</b>	Търговски представител
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Резултат от учене 2.1:</b>	Познава основите на пазарната икономика
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Описва общата теория на пазарната икономика</li> <li>• Запознат е с основните икономически проблеми</li> <li>• Посочва ролята на държавата в пазарната икономика</li> <li>• Изброява видовете икономически субекти в бизнеса</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ориентира се относно функциите на различните икономически субекти</li> <li>• Информира се за успешни практически примери за</li> </ul>

	управление на различни бизнес начинания
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Способен е да идентифицира успешни практически примери за управление на бизнес начинания</li> </ul>
<b>Резултат от учене 2.2:</b>	Познава характеристиките на дейността в предприятие
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Посочва основите на пазарното търсене</li> <li>Описва принципите на пазарното предлагане</li> <li>Дефинира основни икономически понятия - приходи, разходи, печалба, рентабилност</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Обяснява основни икономически понятия в контекста на дейността на организацията</li> <li>Прилага принципите на пазарно търсене и предлагане в дейността си</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Способен е да анализира икономическите принципи в контекста на дейността на фирмата</li> </ul>
<b>Средства за оценяване:</b>	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Писмен изпит/Тест</li> </ul> <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Решаване на казус по зададен сценарий</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средство 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Учебен кабинет</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Владее основните теоретични знания в областта на икономиката</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Вярно, точно и мотивирано определя действията за разрешаване на проблема в зададения казус</li> </ul>

### ЕРУ 3

<b>Наименование на единицата:</b>	Предприемачество
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Наименование на професията:</b>	Търговски представител
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Резултат от учене 3.1:</b>	Познава основите на предприемачеството
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Описва същността на предприемачеството</li> <li>Обяснява принципите на предприемаческата дейност</li> <li>Посочва видовете предприемачески умения</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Проучва предприемаческите процеси, свързани с дейността му</li> <li>Открива възможности за предприемачески инициативи в дадения бизнес сектор</li> <li>Анализира практически примери за успешно управление на дейността на търговска компания</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Предлага нови идеи за успешно изпълнение на трудовите дейности</li> </ul>
<b>Резултат от учене 3.2:</b>	Формира предприемаческо поведение



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

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

<b>Наименование на единицата:</b>	Комуникация и чужд език
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Наименование на професията:</b>	Търговски представител
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Резултат от учене 4.1:</b>	Общува ефективно в работния екип
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Посочва отделните длъжности в екипа</li> <li>• Описва взаимоотношенията</li> <li>• Изрежда йерархичните връзки в екипа</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спазва йерархията в екипа</li> <li>• Осъществява комуникация в екипа</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Комуникира ефективно с всички участници в трудовия процес, съобразно работния протокол</li> </ul>
<b>Резултат от учене 4.2:</b>	Води ефективна бизнес комуникация
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Описва етичните норми в комуникацията</li> <li>• Изрежда правилата за вербална и невербална комуникация</li> <li>• Посочва адекватното поведение при конфликт</li> <li>• Изброява правилата и изискванията за делова кореспонденция</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Води делова комуникация – писмена и устна</li> <li>• Предоставя необходимата информация за удовлетворяване изискванията на клиентите</li> <li>• Избягва конфликтни ситуации</li> <li>• Съдейства за решаване на конфликтни ситуации</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Провежда ефективна устна и писмена комуникация с колеги и клиенти, спазвайки изискванията за делово общуване</li> </ul>
<b>Резултат от учене 4.3:</b>	Владее чужд език, свързан с професионалната дейност
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава основната професионална терминология на чужд език</li> <li>• Изброява източници за информация в професионалната област на чужд език</li> <li>• Изрежда основните области на приложимост на чужд език по професията</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Чете и разбира професионални текстове на чужд език (специализирана литература, документация и други)</li> <li>• Ползва чужд език при търсене на информация от интернет и други източници</li> <li>• Ползва чужд език (писмено и говоримо) при комуникация с колеги и клиенти</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Владее чужд език на ниво, позволяващо му да осъществява комуникация по професионални теми</li> </ul>
<b>Средства за оценяване:</b>	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Решаване на тест</li> </ul> <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Провеждане на разговори на професионални теми</li> </ul>

<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	За средство 1 и 2: <ul style="list-style-type: none"> <li>Учебен кабинет</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	За средство 1: <ul style="list-style-type: none"> <li>Демонстрира задълбочени знания относно ефективното общуване в работна среда. Владее чужд език по професията</li> </ul> За средство 2: <ul style="list-style-type: none"> <li>Провежда разговори по професионални теми на чужд език</li> </ul>

#### ЕРУ 5

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

<b>Резултат от учене 5.2:</b>	<b>Осъществява комуникация посредством ИКТ</b>
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Изброява доставчици на услугата електронна поща</li> <li>• Описва софтуер за аудио и видео разговори</li> <li>• Изброява доставчици на услуги за споделяне на файлове</li> <li>• Описва принципите за онлайн пазаруване и плащане</li> <li>• Изброява онлайн общности (социални мрежи), създадени за обмен на знания и опит в професионалната област</li> <li>• Обяснява предимствата от използване на електронен подпис</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Използва електронна поща</li> <li>• Използва разширени функции на софтуер за аудио и видео разговори</li> <li>• Споделя файлове, спазвайки правилата на онлайн комуникация</li> <li>• Използва електронни услуги като онлайн-продажби, електронно банкиране, взаимодействие с институции и др.</li> <li>• Използва електронен подпис за авторизация</li> <li>• Обменя знания и опит в онлайн общности</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Демонстрира свободно владение на ИКТ при онлайн комуникация</li> </ul>
<b>Резултат от учене 5.3:</b>	<b>Създава цифрово съдържание с ИКТ</b>
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Посочва функционалностите на софтуерите за създаване и редакция на цифрово съдържание от различен тип (текст, таблици, изображения, аудио, видео)</li> <li>• Описва функционалностите на редакторите за създаване и поддържане на шаблонни интернет страници и/или блогове</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Създава цифрово съдържание (текст, таблици, изображения, аудио, видео) с различни оформлениа</li> <li>• Редактира създадено цифрово съдържание</li> <li>• Използва редактори за създаване и поддръжка на шаблонни интернет страници и/или блогове</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Демонстрира свободно владение на ИКТ при създаването на електронно съдържание</li> </ul>
<b>Резултат от учене 5.4:</b>	<b>Осигурява защита на електронната среда</b>
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Посочва рисковете за сигурността при работа онлайн</li> <li>• Дефинира функциите на защитните стени и на антивирусните програми</li> <li>• Описва начините за защита на файлове с криптиране или с пароли</li> <li>• Знае за въздействието на цифровите технологии върху околната среда</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Идентифицира подвеждащи и/или злонамерени съобщения и интернет страници</li> <li>• Активира филтри на електронна поща против нежелани съобщения</li> <li>• Разпознава файлове, представляващи зловреден софтуер</li> <li>• Променя настройките на защитната стена и на антивирусната програма</li> <li>• Защишава файлове с криптиране или с пароли</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прилага мерки за пестене на енергия</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Способен е да защити комплексно от „злонамерени“ действия електронната среда, в която работи</li> </ul>
<b>Резултат от учене 5.5:</b>	Решава проблеми при работата с ИКТ
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Посочва начините за решаване на рутинни проблеми при използване на цифрови технологии</li> <li>• Изброява начините за инсталиране/преинсталиране на софтуерни продукти, използвани в електронния магазин</li> <li>• Изброява възможностите за актуализиране на дигиталните си компетентности</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Избира най-подходящия инструмент, устройство, приложение, софтуер или услуга за решаване на проблеми</li> <li>• Инсталира избрания инструмент, устройство, приложение, софтуер или услуга за решаване на проблеми</li> <li>• Променя настройките и опциите на операционната система или софтуер при решаване на проблеми</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Способен е самостоятелно да разреши нерутинен проблем, възникнал при работа с ИКТ</li> </ul>
<b>Средства за оценяване:</b>	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Изпълнение на задача, свързана с намирането на информация в интернет по зададена тема, нейното съхранение и възпроизвеждане</li> </ul> <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Изпълнение на задача, свързана със споделянето на файл в интернет пространството и изпращане на връзка (линк) за сваляне до друг потребител по електронната поща</li> </ul> <p>Средство 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Изпълнение на задача, свързана със създаването, редакцията и оформлението на цифрово съдържание</li> </ul> <p>Средство 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Изпълнение на задача, свързана с противодействие срещу злонамерено електронно съобщение</li> </ul> <p>Средство 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Изпълнение на задача, свързана с инсталирането, преинсталирането и промяната на настройки на устройство и съпътстващия го софтуер</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средство 1, 2, 3, 4 и 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Учебен/компютърен кабинет</li> <li>• Персонален компютър или лаптоп</li> <li>• Достъп до интернет</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средство 1, 2, 3, 4 и 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Поставените задачи са изпълнени самостоятелно и в рамките на предварително зададеното за това време</li> <li>• Демонстрирани са професионални знания, умения и компетентности, свързани с употребата на ИКТ</li> </ul>

ЕРУ 6

<b>Наименование на единицата:</b>	Организация на работния процес
<b>Ниво по НКР:</b>	4

<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Наименование на професията:</b>	Търговски представител
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Резултат от учене 6.1:</b>	Организира работния процес
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Посочва структурата на фирмата</li> <li>• Изброява методи за нормиране на работния процес</li> <li>• Дефинира същността на оперативното планиране и управлението на времето</li> <li>• Посочва елементите и начина за изготвяне на план-график</li> <li>• Познава вътрешните нормативни документи, свързани с професията</li> <li>• Описва планирането на ресурси, свързани с работния процес</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обяснява ролята и функциите на търговския представител в структурата на организацията</li> <li>• Планира процеса на работата си</li> <li>• Съставя график на работните си задачи</li> <li>• Прилага изискванията на вътрешните нормативни документи</li> <li>• Следва принципите за ефективно управление на времето</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Организира рационално процеса на работата си за ефективно изпълнение на трудовите задачи</li> </ul>
<b>Резултат от учене 6.2:</b>	Поема отговорност за качеството на работата си
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Описва видовете трудови дейности</li> <li>• Посочва изискванията за ефективно изпълнение на видовете дейности</li> <li>• Изброява начините за обезпечаване на качествено изпълнение на трудовите задачи</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спазва изискванията за качествено изпълнение на задачите</li> <li>• Следва правилата за осигуряване на качество на обслужване на вътрешните и външни клиенти</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ефективно планира и изпълнява трудовите дейности</li> <li>• Участва в изграждането и поддържането на ефективна работна среда</li> </ul>
<b>Средства за оценяване:</b>	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Решаване на тест</li> </ul> <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Решаване на казус по зададен сценарий</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средство 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Учебен кабинет</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Демонстрира задълбочени знания относно планирането и организацията на работния процес</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вярно, точно и мотивирано решава зададения казус, свързан с планиране на работните задачи, организацията на</li> </ul>

	работния процес и качествено изпълнение на дейността
--	--

ЕРУ 7

<b>Наименование на единицата:</b>	Фирмена култура и професионално развитие
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Наименование на професията:</b>	Търговски представител
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Резултат от учене 7.1:</b>	Следва професионалната етика в своята работа
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Посочва принципите, правилата и изискванията на професионалната етика</li> <li>• Изброява нормативните изисквания в областта на защита на личните данни</li> <li>• Описва мерките за сигурност, които следва да се прилагат за защита на данните</li> <li>• Изрежда принципите на професионалното поведение на търговския представител</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прилага изискванията на професионалната етика</li> <li>• Спазва нормативната уредба, свързана с боравене с лични данни</li> <li>• Обезпечава постоянна поверителност на обработваните лични данни</li> <li>• Спазва почтеност и колегиалност в търговските отношения</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Способен е да изпълнява служебните си задължения като съобразява своето поведение с принципите на професионалната етика</li> </ul>
<b>Резултат от учене 7.2:</b>	Спазва правните норми в професията
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Описва правните аспекти на професията</li> <li>• Познава изискванията на нормативната уредба, регламентираща професията</li> <li>• Описва правата и задълженията на материалноотговорните лица при отчитане на стопански операции и процеси с материални ценности и парични средства</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обяснява правата и ограниченията, присъщи на дейността на търговския представител</li> <li>• Спазва изискванията на нормативната уредба, регламентираща професията</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Способен е коректно да изпълнява задълженията си като се съобразява с правните норми в професията</li> </ul>
<b>Резултат от учене 7.3:</b>	Надгражда професионалната си компетентност
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Посочва ролята на надграждането на уменията за постигане на успех в професионалната област</li> <li>• Идентифицира новостите в професионалната си област</li> <li>• Открива възможности за професионалното си развитие</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прилага в практиката си новостите в професионалната сфера</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Осигурява повишаване на квалификацията си</li> <li>• Търси възможности за самоусъвършенстване</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Способен е самостоятелно да открива възможности за надграждане на професионалната си компетентност като прилага новостите в дадения бизнес сектор</li> </ul>
<b>Средства за оценяване:</b>	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Решаване на писмен изпит</li> </ul> <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Решаване на казус по зададена ситуация</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средство 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Учебен кабинет</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Демонстрира задълбочени познания относно: професионалната етика в продажбите, правните норми и изисквания и възможностите за развитие на професионалните умения</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вярно, точно и мотивирано решава посочения казус, свързан с: професионалната етика, правните норми и надграждането на професионалната компетентност</li> </ul>

**ЕРУ по специфична професионална подготовка за специалност „Търговия на едро и дребно” – трета степен на професионална квалификация**

ЕРУ 8

<b>Наименование на единицата:</b>	Посредничество при продажба на стоки и услуги
<b>Ниво по НКР</b>	4
<b>Ниво по ЕКР</b>	4
<b>Наименование на професията:</b>	Търговски представител
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Резултат от учене 8.1:</b>	Систематизира информация за предлаганите стоки и услуги
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Изброява класификацията и характеристиките на предлаганите стоки и услуги</li> <li>• Описва качествата и ползите на предлаганите стоки</li> <li>• Описва въздействието на предлаганите стоки и услуги върху околната среда</li> <li>• Посочва методи за ценообразуване</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Презентира класификацията на предлаганите стоки и услуги</li> <li>• Аргументира характеристиките и ползите на предлаганите стоки и услуги</li> <li>• Представя конкурентните предимства на предлаганите стоки и услуги</li> <li>• Преценява ролята на цените и ценообразуващите фактори</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Способен е самостоятелно да систематизира прецизно информацията за предлаганите стоки и услуги</li> </ul>



<b>Резултат от учене 8.2:</b>	<b>Консултира клиенти за предлаганите стоки и услуги</b>
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Посочва ползата от използването на рекламни и презентационни материали</li> <li>• Описва различни презентационни техники</li> <li>• Изрежда ключови комуникативни умения, използвани при консултирането на клиенти</li> <li>• Описва психологическите подходи, прилагани в продажбите</li> <li>• Описва методи за обработка на запитвания от клиенти</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Консултира клиенти лично, по телефон, имейл и чрез други средства за комуникация</li> <li>• Избира подходящите рекламни материали и презентационна техника</li> <li>• Демонстрира пред клиенти качествата на предлаганите стоки или услуги</li> <li>• Използва различни търговски техники</li> <li>• Прилага подходящи психологически подходи за изграждане на доверие</li> <li>• Обяснява разликата между физическа и емоционална стойност на стоките</li> <li>• Аргументира цената на предлаганата стока и услуга</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Способен е да консултира успешно клиенти като се адаптира бързо в нова, непозната обстановка</li> <li>• Способен е да използва различни търговски техники с цел реализиране на продажба</li> </ul>
<b>Резултат от учене 8.3:</b>	<b>Осигурява професионално обслужване на клиентите</b>
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Описва елементите на професионалния подход при обслужване на клиенти</li> <li>• Изрежда етапите на търговския процес ( определяне на нужди, представяне на решение, справяне с възражения, приключване на продажбата)</li> <li>• Описва факторите, които влияят върху процеса на вземане на решение за покупка от частни клиенти</li> <li>• Посочва факторите, които влияят върху вземането на решение за покупка при корпоративни клиенти</li> <li>• Посочва техники на задаване на въпроси и преодоляване възраженията на клиенти</li> <li>• Назовава основните бариери, които могат да попречат на продажбения процес</li> <li>• Изброява методи за преодоляване съмненията на клиента</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Следва принципите на професионалния подход при обслужването на клиенти</li> <li>• Изслушва внимателно нуждите на клиента</li> <li>• Осигурява компетентно и добронамерено обслужване</li> <li>• Предлага най-добро решение за нуждите на клиента</li> <li>• Аргументира направеното търговско предложение</li> <li>• Прилага подходящите техники за преодоляване на възраженията на клиента</li> <li>• Подпомага клиента с необходимата информация за вземане на решение за покупка</li> </ul>

<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Способен е да осигури висококачествено професионално обслужване на частни и корпоративни клиенти</li> <li>• Способен е да реализира продажба на предлаганите стоки и услуги при спазване на фирмените стандарти и съобразяване с потребностите на клиентите</li> </ul>
<b>Резултат от учене 8.4:</b>	Осъществява проучване на пазара
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Описва основните елементи на маркетинговата политика</li> <li>• Посочва техники за маркетингово проучване на пазара и набиране на актуална информация</li> <li>• Изброява методи за проучване на конкуренцията</li> <li>• Посочва статистически методи за обработка на данните от проучване</li> <li>• Изрежда методи за търсене и привличане на нови клиенти</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прилага методите на маркетингово проучване на конкуренти</li> <li>• Прилага техники за проучване на потенциални клиенти</li> <li>• Извършва анализ на резултатите от маркетинговото проучване</li> <li>• Предлага способи за увеличаване на продажбите</li> <li>• Прилага методи за търсене и привличане на нови клиенти</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Способен е самостоятелно да прецени обективно реалната ситуация на пазара, на който работи, като направи изводи за възможностите и заплахите</li> <li>• Способен е да работи активно по търсене и привличане на нови клиенти за стоките и услугите, предлагани от компанията</li> </ul>
<b>Средства за оценяване:</b>	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Писмен изпит по определена тема</li> </ul> <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Решаване на тест</li> </ul> <p>Средство 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Решаване на практическа задача</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средство 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оборудван учебен кабинет</li> </ul> <p>За средство 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Реална работна среда - търговска компания</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Представената писмена работа изчерпателно и ясно описва поставената тема, като са демонстрирани задълбочени знания относно: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ефективно консултиране на клиенти (лично, по телефон, имейл) с цел продажба</li> <li>- Презентиране и продажба на предлаганите стоки и услуги (лично, по телефон, имейл)</li> <li>- Осъществяване на пазарно проучване и анализ</li> </ul> </li> <li>• Спазено е определеното за изпита време</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Отговаря правилно на зададените в теста въпроси, като се съобразява с определеното време</li> <li>• Демонстрира задълбочени познания в областта на :</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- посредничеството в продажбата на стоки и услуги</li> <li>- професионално обслужване на клиенти с цел продажба</li> <li>- проучване на пазарните условия</li> </ul> <p>За средство 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вярно, точно и мотивирано изпълнява практическата задача, свързана с: консултиране, професионално обслужване на клиенти с цел продажба и изготвяне на анализ на пазарна ниша</li> </ul>
--	--

#### ЕРУ 9

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

<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддържа база с контактни данни на корпоративните клиенти</li> <li>• Поддържа база с контактни данни на клиентите физически лица</li> <li>• Поддържа регистър с данни за реализираните продажби</li> <li>• Създава база данни с контакти на потенциални клиенти</li> <li>• Преценява времето за настъпване на плащане и на падеж</li> <li>• Информира клиентите за плащане и падеж</li> <li>• Осъществява контакт с клиентите във връзка с детайли по поръчки и плащания</li> <li>• Изготвя отчет за продажбите</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>
<b>Резултат от учене 9.3:</b>	Изпълнява финансови операции, свързани с продажбите
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Описва основни финансови операции, осъществявани в процеса на продажба</li> <li>• Посочва нормативните изисквания за извършване на финансовите операции, свързани с продажбите</li> <li>• Описва начините и формите на вътрешните и международни плащания</li> <li>• Посочва видовете документи за извършване на плащанията</li> <li>• Изброява отличителните белези на паричните единици в обръщение</li> <li>• Изрежда счетоводните операции при водене на отчетността на материални ценности и парични средства</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Работи с парични суми в брой, като връща точно ресто</li> <li>• Работи с устройство за разпознаване на фалшиви банкноти, с касов апарат и POS терминални устройства за безкасови плащания</li> <li>• Осъществява основни счетоводни операции при водене на отчетността</li> <li>• Изготвя първични счетоводни и платежни документи</li> <li>• Спазва нормативните изисквания за извършване на финансови операции, свързани с продажбите</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Способен е самостоятелно да извършва точни финансови операции, съпътстващи продажбите при спазване на фирмените стандарти</li> </ul>
<b>Средства за оценяване:</b>	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Решаване на тест</li> </ul> <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Решаване на казус</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средство 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оборудвана учебна зала</li> <li>• Реална работна среда- търговска компания</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Отговаря точно и вярно на зададените въпроси, като се съобразява с определеното за изпита време</li> <li>• Демонстрира задълбочени познания в областта на: <ul style="list-style-type: none"> <li>- оферирането на клиенти</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- сключването на договори с клиенти физически и юридически лица</li> <li>- поддържането на регистър с данни за клиентите</li> <li>- извършването на финансови операции, свързани с осъществяването на продажби</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вярно, точно и мотивирано решава зададения казус като демонстрира задълбочено владение относно: <ul style="list-style-type: none"> <li>- изготвяне на оферта</li> <li>- попълване на договор</li> <li>- водене на регистър с данните на клиентите</li> <li>- изпълнението на финансови операции и оформянето на първични счетоводни документи, свързани с продажбите</li> </ul> </li> </ul>
--	---

#### ЕРУ 10

<b>Наименование на единицата:</b>	Доставка на стоките до клиентите
<b>Ниво по НКР</b>	4
<b>Ниво по ЕКР</b>	4
<b>Наименование на професията:</b>	Търговски представител
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Резултат от учене 10.1:</b>	Отговаря за подготовката на стоките за доставка
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Посочва изискванията относно доставката на стоките до клиентите</li> <li>• Назовава методите за контрол върху процеса на доставка</li> <li>• Описва процеса на съхранение на различните видове стоки</li> <li>• Посочва изискванията за опаковката, етикетировката и маркировката на различните стоки</li> <li>• Изброява документите, съпътстващи доставката</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Следи за изпълнението на нормативните изисквания за пакетиране, кодиране и обозначаване на стоки за доставка</li> <li>• Проверява продажната цена на стоките да бъде с етикет, оформен коректно и четливо</li> <li>• Попълва гаранционни карти за стоки, които се предлагат с гаранция от производителя или вносителя</li> <li>• Дава указания за оптимално подреждане на стоките съгласно реда на доставяне</li> <li>• Работи със специализиран софтуер за подготовка на стоки за доставка</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Способен е самостоятелно да създаде прецизна организация за подготовка на стоките за доставка до клиентите в изискуемия вид, количество и качество</li> </ul>
<b>Резултат от учене 10.2:</b>	Организира дейностите по доставка на стоките до клиентите
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Изброява нормативните актове, вътрешните правила и инструкции, свързани с доставката на стоки</li> <li>• Описва организацията на търговската и транспортната дейност</li> <li>• Посочва особеностите при транспортирането на различни</li> </ul>

	<p>стоки</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Описва технологичната последователност при доставка и приемане на стоки</li> <li>• Назовава изискванията за документиране и отчитане на доставките</li> <li>• Изброява елементите при провеждането на ефективен контрол на доставките</li> <li>• Посочва елементите на мърчандайзинг като инструмент за повишаване на продажбите</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проверява оптималното подреждане на стоките съгласно реда на доставяне</li> <li>• Организира доставки по номенклатура, количество и цена</li> <li>• Осъществява доставки по номенклатура, количество и цена</li> <li>• Избира оптимален маршрут за доставки</li> <li>• Проверява доставките на стоки по вид и количества</li> <li>• Подготвя необходимите документи за отчитане на доставките</li> <li>• Прилага техники за ефективен мърчандайзинг</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Способен е самостоятелно да организира изпълнението на доставките при ефективно взаимодействие с клиенти и колеги като спазва фирмените изисквания за мърчандайзинг</li> <li>• Способен е да оформи точно необходимите документи за извършване и отчитане на реализираните доставки</li> </ul>
<b>Средства за оценяване:</b>	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Решаване на тест</li> </ul> <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Решаване на казус по задание</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средство 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оборудван учебен кабинет</li> <li>• Реална работна среда – компания, осъществяваща продажба и доставка на стоки</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Отговаря точно и вярно на зададените въпроси, като се съобразява с определеното за изпита време</li> <li>• Демонстрира задълбочено познание на процеса на подготовка и изпълнение на доставка на стоки до клиента</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вярно, точно и мотивирано решава зададения казус, свързан с доставка на стоките до клиентите, като се съобразява с определеното за изпита време</li> </ul>

#### ЕРУ 11

<b>Наименование на единицата:</b>	Следпродажбено обслужване
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Наименование на професията:</b>	Търговски представител
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Резултат от учене 11.1:</b>	Обработка поръчките на клиентите

<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Описва етапите в следпродаженото обслужване на клиентите</li> <li>• Посочва особеностите при приемане на поръчки от нови и дългогодишни клиенти</li> <li>• Описва спецификата при приемане на поръчки от клиенти физически и юридически лица</li> <li>• Изброява възможностите за допълнително предлагане по време на приемане на поръчки</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Приема поръчки за следваща доставка по договорени номенклатура, количество, качество, цена и срок</li> <li>• Регистрира информацията за поръчките в информационната система на компанията</li> <li>• Спазва изискванията за следпродажбено обслужване</li> <li>• Прилага техники за допълнително предлагане</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Способен е самостоятелно да обработва прецизно поръчките на клиентите според стандартите на компанията</li> </ul>
<b>Резултат от учене 11.2:</b>	Обработка рекламации постъпили от клиентите
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Посочва нормативната уредба, регламентираща търговската дейност и правата на потребителите</li> <li>• Описва особеностите на процеса на стандартизация и сертификация на стоки и услуги</li> <li>• Назовава инструментите за установяване качеството на стоките и услугите</li> <li>• Изброява методи за извършване на различни стокови експертизи и контрол</li> <li>• Описва етапите за обработване и отговор на рекламация</li> <li>• Изброява необходимите документи, които се попълват при възникнала рекламация</li> <li>• Идентифицира възможни варианти за разрешаване на рекламации</li> <li>• Посочва техники за овладяване на конфликтни ситуации</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Приема рекламации от клиенти</li> <li>• Прилага ефективни методи за диагностика на проблема и на причините за неговото възникване</li> <li>• Извършва дейностите, свързани с изясняване и уреждане на рекламацията според установения в компанията ред</li> <li>• Спазва етичните норми на поведение и бизнес етикета при общуването си с колеги и клиенти</li> <li>• Избира решение на проблема с оглед на определените цели, разходи на ресурси, рискове, надеждност, срокове, реалистичност</li> <li>• Информира клиента за разрешаването на постъпилата рекламация (решение, срок, отговорник)</li> <li>• Прилага техники за овладяване на конфликтни ситуации</li> <li>• Съставя протоколи и други документи, свързани с обработването на рекламацията</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Способен е да обработва постъпили рекламации при спазване на фирмените стандарти и правила като проявява емоционална съдржаност, търпение и конструктивност при конфликтни ситуации</li> </ul>

<b>Резултат от учене 11.3:</b>	Информира клиентите за нови стоки, услуги и промоции
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Описва ползите от регулярното информиране на клиенти за нови стоки, услуги и промоции</li> <li>• Посочва начините за предоставяне на съответната информация на клиентите</li> <li>• Изрежда видовете презентационни материали, използвани за насърчаване на продажбите</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Информира клиентите за актуална информация свързана с продуктовото портфолио</li> <li>• Разпространява презентационни материали за текущи промоции</li> <li>• Известява клиентите за условията на програми за лоялни клиенти</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Способен е самостоятелно да предоставя актуална информация на клиентите за нови стоки, услуги и промоции при спазване на фирмените стандарти за следпродажбено обслужване</li> </ul>
<b>Средства за оценяване:</b>	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Решаване на тест</li> </ul> <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Решаване на практически казус</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средство 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оборудвана учебна зала</li> <li>• Реална работна среда-търговска компания</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Отговаря точно и вярно на зададените въпроси, като се съобразява с определеното за изпита време</li> <li>• Демонстрира задълбочени знания в областта на следпродажбеното обслужване на клиенти, включително: <ul style="list-style-type: none"> <li>- приемане и обработка на поръчки от клиенти</li> <li>- приемане и отговор на клиентски рекламации</li> <li>- информиране на клиентите относно нови стоки, услуги, промоции</li> </ul> </li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вярно, точно и мотивирано решава зададения казус, свързан със следпродажбеното обслужване на клиенти, като се съобразява с определеното за задачата време</li> </ul>

## 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.