

# **НАРЕДБА № 23 ОТ 23 АВГУСТ 2019 Г. ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА КВАЛИФИКАЦИЯ ПО ПРОФЕСИЯТА "ПРОДАВАЧ-КОНСУЛТАНТ"**

*В сила от 13.09.2019 г.*

*Издадена от министъра на образованието и науката*

*Обн. ДВ. бр.72 от 13 Септември 2019г.*

## **Раздел I. Общи положения**

Чл. 1. С тази наредба се определя държавният образователен стандарт (ДОС) за придобиването на квалификация по професията 341020 "Продавач-консултант" от област на образование "Стопанско управление и администрация" и професионално направление 341 "Търговия на едро и дребно" съгласно Списъка на професиите за професионално образование и обучение по чл. 6, ал. 1 от Закона за професионалното образование и обучение.

Чл. 2. Държавният образователен стандарт за придобиването на квалификация по професията 341020 "Продавач-консултант" съгласно приложението към тази наредба определя изискванията за придобиването на втора степен на професионална квалификация за специалност 3410201 "Продавач-консултант" и на трета степен на професионална квалификация за специалностите 3410202 "Търговия с технически помощни средства" и 3410203 "Търговия с хранителни добавки".

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

## **Раздел II. Съдържание на държавния образователен стандарт**

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

(2) Държавният образователен стандарт за придобиване на квалификация по професията 341020 "Продавач-консултант" включва общата, отрасловата и специфичната професионална подготовка с необходимите професионални компетентности, които гарантират на обучаемия възможността за упражняване на професията след завършване на обучението.

## **Преходни и Заключителни разпоредби**

§ 1. (1) Типовите учебни планове по чл. 3, разработени въз основа на тази наредба, се прилагат от учебната 2019/2020 г. за учениците, които от тази година започват обучението си за придобиване на професионална квалификация по професията.

(2) Учениците, които са приети за обучение за придобиване на професионална квалификация по професията в системата на училищното образование до учебната

2018/2019 г. включително, се обучават и завършват обучението си по учебните планове и учебните програми, които са действали при постъпването им.

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

§ 2. Тази наредба се издава на основание чл. 22, ал. 6 във връзка с ал. 2, т. 6 от Закона за предучилищното и училищното образование и отменя Наредба № 20 от 2012 г. за придобиване на квалификация по професията "Продавач-консултант" (ДВ, бр. 13 от 2012 г.).

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

Приложение към чл. 2

### Държавен образователен стандарт за придобиване на квалификация по професията "Продавач-консултант"

Професионално направление:				
341	Търговия на едро и дребно			
Наименование на професията:				
341020	Продавач-консултант			
Специалности:		Степен на професионална квалификация	Ниво по НКР	Ниво по ЕКР
3410201	Продавач-консултант	Втора	3	3
3410202	Търговия с технически помощни средства	Трета	4	4
3410203	Търговия с хранителни добавки	Трета	4	4

#### 1. Изисквания към кандидатите

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

За придобиване на степен на професионална квалификация по професията "Продавач-консултант" от Списъка на професиите за професионално образование и обучение (СППОО) по чл. 6, ал. 1 от ЗПОО (утвърден от министъра на образованието и науката със Заповед № РД-09-413 от 12.05.2003 г., посл. изм. със Заповед № РД-09-296 от 19.02.2018 г.) изискванията за входящото минимално образователно равнище към кандидатите са:

за ученици:

за втора степен - завършено основно образование;

за трета степен - завършено основно образование;

за лица, навършили 16 години:

за втора степен - завършен първи гимназиален етап;

за трета степен - придобито право за явяване на държавни зрелостни изпити или придобито средно образование.

Изискванията за входящо минимално квалификационно равнище при продължаващо професионално обучение са:

за втора степен - придобита първа степен на професионална квалификация от същата област на образование;

за трета степен - придобита втора степен на професионална квалификация от същата област на образование.

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 "Продавач-консултант" или част от нея чрез валидиране на придобити с неформално или самостоятелно учене резултати от ученето се осъществява съгласно Наредба № 2 от 2014 г. за условията и реда за валидиране на професионални знания, умения и компетентности, издадена от министъра на образованието и науката (ДВ, бр. 96 от 2014 г.).

## 2. Описание на професията

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

Придобилият професионална квалификация по професията "Продавач-консултант" е квалифициран специалист, който посредничи между фирмите и клиентите, като осъществява цялостния процес на продажба и съдейства за изграждане на търговски връзки, включително и по електронен път. Продавач-консултантът осъществява ефективна комуникация с клиентите, предлага различни стоки, технически помощни средства или хранителни добавки в съответствие с нуждите на клиента, като предоставя актуална информация за тяхната безопасна експлоатация и употреба.

Основните трудови дейности на продавач-консултанта са свързани със:

обслужване и комуникация с клиенти (включително и с хора с различни увреждания, за специалност "Търговия с технически помощни средства");

работа със стоки - съхранение по начин, който позволява запазването на техните характеристики и качества;

работа с търговска документация (финансово-счетоводни документи, указания за употреба и съхранение и др.);

работа с информационни и комуникационни технологии;

комуникация и сътрудничество с други отдели и екипи - счетоводство, маркетинг и др.

Основните отговорности на продавач-консултанта при изпълнението на трудовите му дейности включват:

идентифициране и посрещане на нуждите на клиентите;

предоставяне на подробна и актуална информация за предлаганите стоки и продукти;

владене на различни техники за продажба;

предоставяне на индивидуално обслужване на клиентите;

създаване и поддържане на доверие в клиентите;

водене на документацията, свързана с продажбите;

редовно актуализиране на знанията за предлаганите продукти;

усъвършенстване на професионалните умения.

Продавач-консултантът е отговорен за стоките, оборудването и обзавеждането в търговския обект, за извършените от него операции с парични средства и финансово-отчетни документи.

В своята работа продавач-консултантът проявява наблюдателност, бързина и вежливост при работа с клиенти, търговски усет, концентрация на вниманието, умее да работи в екип и да управлява конфликтни ситуации, проявява честност, отговорност и прецизност в работата си. Физическата издръжливост и психическата устойчивост са важни за упражняването на професията.

Продавач-консултантът може да работи самостоятелно в търговския обект за осъществяване на продажби на едро или на дребно, да обслужва определен сектор в по-голям търговски обект. В по-малките търговски обекти изпълнява задълженията и на касиер - приема парични суми, връща ресто и издава касови бележки и фактури, отговаря за ежедневното точно приключване на касовата наличност и отразяването на оборота в книгата за касовия апарат.

При изпълнение на трудовите си дейности работи с електронни везни, баркод скенери, касови апарати, посттерминални устройства за безкасови плащания, компютър със софтуер за складова наличност. Възможно е да му бъде възложено да работи със сигналната и охранителната техника на търговския обект.

Продавач-консултантът следи за търговския вид, годността, за наличието на етикети и коректното означаване на продажната цена, аранжира стоките на щанда и витрините по подходящ начин, атрактивно представя стоките, поддържа необходимия представителен вид и хигиена в търговския обект или в сектор от него. Отговаря за поддържане на складовите наличности, като взема мерки при изчерпване на количествата или при изтичане на сроковете на годност на стоките.

При дейностите по доставяне и приемане на стоки продавач-консултантът осъществява контакти с доставчици, снабдители, домакини, отговорници на складове и транспортни работници.

Продавач-консултантът посреща и обслужва етично и вежливо клиентите в търговския обект, консултира клиентите за качествата и предназначението на предлаганите в търговския обект стоки.

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

Продавач-консултантът познава и съхранява стоките по начин, който позволява запазването на техните характеристики и качества. Ежедневно изготвя и попълва финансово-счетоводни документи и документи, свързани с документооборота в обекта.

При работа с някои видове хранителни стоки - месо, риба и др., както и продукти в насипно състояние и др., продавач-консултантът транжира, разфасова, оразмерява и опакова стоките, като използва специфични инструменти, везни, специализирана техника и опаковъчни материали.

При работа с технически средства спазва инструкциите и носи отговорност за безопасно обслужване на клиентите и предотвратяване на аварии и инциденти.

При продажба на технически помощни средства продавач-консултантът предлага продуктите в съответствие с нуждите на клиента и спецификата на увреждането, като му предоставя информация за безопасната експлоатация и употребата им.

При продажба на хранителни добавки продавач-консултантът е необходимо да познава видовете добавки и да знае противопоказанията при употребата им.

Продавач-консултантът осъществява продажби и по електронен път и трябва да

познава основните изисквания за продажби по интернет. Профилира клиентите при онлайн търговията на база на критерии за разпространение и организация на доставките и доставчиците, рационално използва съществуващите системи за онлайн разплащане, като умее да използва устройствата и програмите от дадена компютърна система.

В процеса на работа продавач-консултантът поддържа хигиена - лична и на работното място, в съответствие със санитарно-хигиенните норми.

Продавач-консултантът изхвърля отпадъците на определените места и по установения ред, като се старее да не замърсява околната среда в района на търговския обект. Следва да разпознава рисковите ситуации в процеса на трудовата дейност, да спазва правилата за здравословни и безопасни условия на труд и да съблюдава изискванията за опазване на околната среда.

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

Продавач-консултантът може да упражнява професията като наето или самонаето лице. Работи основно в помещения - търговски обекти, предназначени за извършване на продажби на различни стоки, включително и на технически помощни средства, на хранителни добавки и др. При продажба на технически помощни средства, при необходимост, провежда консултации на място при клиентите.

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

## 2.2. Възможности за продължаване на професионалното обучение

Придобилите втора/трета степен на професионална квалификация по професията "Продавач-консултант" могат да продължат обучението си за придобиване на квалификация по другите специалности от професията или за придобиване на квалификация по друга професия.

За целите на продължаващото професионално обучение усвоените единици резултати от ученето по общата, отрасловата и част от специфичната професионална подготовка се зачитат. На тази основа се организира професионално обучение за усвояване на единиците резултати от ученето по специфичната професионална подготовка, които лицата не притежават.

2.3. Възможности за професионална реализация съгласно Националната класификация на професиите и длъжностите (НКПД - 2011) в Република България, утвърдена със Заповед № РД-01-931 от 27.12.2010 г. на министъра на труда и социалната политика, посл. изм. и доп. със Заповед № РД-01-1093 от 19.12.2018 г.

Продавач-консултантът, придобил втора степен на професионална квалификация по специалността "Продавач-консултант", намира професионална реализация в търговски обекти и фирми, специализирани във внос, дистрибуция и търговия (включително и по електронен път) на различни стоки, като бяла и черна техника, мебели, строителни инструменти и материали, дрехи и обувки, хранителни продукти и др.

Продавач-консултантът, придобил трета степен на професионална квалификация по специалността "Търговия с технически помощни средства", намира професионална реализация в търговски обекти и фирми, специализирани във внос, дистрибуция и търговия (включително и по електронен път) на технически помощни средства, предназначени за хора с различни видове увреждания, като такива на опорно-двигателния апарат, моторни, зрителни, слухови и др.

Продавач-консултантът, придобил трета степен на професионална квалификация по специалността "Търговия с хранителни добавки", намира

професионална реализация в търговски обекти и фирми, специализирани във вноса, дистрибуцията или търговията (включително и по електронен път) на хранителни добавки, предназначени както за промоция на здравословното състояние, така и такива за повишаване на спортните постижения.

Придобилият втора/трета степен на професионална квалификация по професията "Продавач-консултант" може да постъпва на работа на следните длъжности от НКПД - 2011:

5223-2001 Продавач-консултант;

5223-2002 Асистент продавач;

5221-3001 Управител, търговия на дребно (доставки по домовете);

5221-3003 Собственик, малък магазин,

както и на други длъжности, допълнени при актуализиране на НКПД.

*3. Единици резултати от ученето (ЕРУ)*

3.1. Списък на ЕРУ по видове професионална подготовка

**ЕРУ по общата професионална подготовка - единна за всички професии с втора степен на професионална квалификация от СППОО**

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

1.1. РУ Познава и спазва разпоредбите за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд на работното място

1.2. РУ Осъществява превантивна дейност по опазване на околната среда

1.3. РУ Участва в овладяването на рискови и аварийни ситуации

ЕРУ 2. Икономика

2.1. РУ Познава основите на пазарната икономика

2.2. РУ Познава основните характеристики на дейността на дадена фирма

ЕРУ 3. Предприемачество

3.1. РУ Познава основите на предприемачеството

3.2. РУ Формира предприемаческо поведение

**ЕРУ по отраслова професионална подготовка за специалност "Продавач-консултант" - втора степен на професионална квалификация**

ЕРУ 4. Използване на информационни и комуникационни технологии (ИКТ) в професионалната дейност

4.1. РУ Участва в обработване на информация с ИКТ

4.2. РУ Комуникира с ИКТ

4.3. РУ Създава цифрово съдържание с ИКТ

ЕРУ 5. Планиране и организиране на работния процес

5.1. РУ Организира работния процес

5.2. РУ Изпълнява трудовите дейности в работния процес

ЕРУ 6. Комуникация и чужд език

6.1. РУ Общува ефективно в работния екип

6.2. РУ Води ефективна бизнес комуникация

6.3. РУ Владее чужд език по професията

ЕРУ 7. Обслужване на клиенти

7.1. РУ Поддържа търговската зала

7.2. РУ Осъществява комуникация с клиенти

ЕРУ 8. Директни продажби

8.1. РУ Познава начините за разплащане в търговския обект

8.2. РУ Издава документи при продажбите

8.3. РУ Отчита продажбите

ЕРУ 9. Електронна търговия

9.1. РУ Познава основните принципи на електронната търговия

9.2. РУ Организира и отчита продажби при електронна търговия

**ЕРУ за специалност "Продавач-консултант" - втора степен на професионална квалификация**

ЕРУ 10. Отношение към клиентите

10.1. РУ Консултира клиентите

10.2. РУ Владее техники за продажба

10.3. РУ Овладява проблемни ситуации

ЕРУ 11. Продукти

11.1. РУ Познава характеристики на продуктите

11.2. РУ Съхранява и аранжира продуктите

11.3. РУ Извършва дейности, свързани с дообработката на продуктите

11.4. РУ Провежда инвентаризация и бракуване

**ЕРУ по общата професионална подготовка - единна за всички професии от трета степен на професионална квалификация от СППОО**

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

1.1. РУ Създава организация 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 на фирмата

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 отрасловата професионална подготовка за специалност "Търговия с технически помощни средства" и специалност "Търговия с хранителни добавки" - трета степен на професионална квалификация**

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 по професията

ЕРУ 5. Използва информационни и комуникационни технологии 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. Планиране и организиране на работния процес

6.1. РУ Организира работния процес

6.2. РУ Разпределя трудовите дейности в работния процес

ЕРУ 7. Обслужване на клиенти

7.1. РУ Поддържа търговската зала

7.2. РУ Осъществява комуникация с клиенти

ЕРУ 8. Директни продажби

8.1. РУ Познава начините за разплащане в търговския обект

8.2. РУ Издава документи при продажбите

8.3. РУ Отчита продажбите

ЕРУ 9. Електронна търговия

9.1. РУ Познава основните принципи на електронната търговия

9.2. РУ Организира и отчита продажби при електронна търговия

**ЕРУ за специалност "Търговия с технически помощни средства" - трета степен на професионална квалификация**

ЕРУ 10. Отношение към клиентите

10.1. РУ Консултира клиентите

10.2. РУ Владее техники за продажба

10.3. РУ Овладява проблемни ситуации

ЕРУ 11. Продукти

11.1. РУ Познава характеристики на продуктите

11.2. РУ Съхранява и аранжира продуктите

11.3. РУ Извършва дейности, свързани с дообработката на продуктите

11.4. РУ Провежда инвентаризация и бракуване

ЕРУ 12. Регламентация на търговията с помощни средства

12.1. РУ Познава процедурите по отпускане и реимбурсиране по реда на Закона за хората с увреждания (ЗХУ) и подзаконовата уредба

12.2. РУ Познава условията и експлоатационните срокове относно помощните средства

12.3. РУ Работи с документи за отчетност

ЕРУ 13. Комуникация с хора с увреждания

13.1. РУ Работи с медицински документи

13.2. РУ Консултира клиенти с увреждания

13.3. РУ Овладява конфликтни ситуации

ЕРУ 14. Продукти - технически помощни средства

14.1. РУ Познава техническите помощни средства за хора с увреждания на опорно-двигателния апарат

14.2. РУ Познава техническите помощни средства за хора със зрителни увреждания

14.3. РУ Познава техническите помощни средства за хора със слухови увреждания

14.4. РУ Познава техническите помощни средства за хора с речеви увреждания

14.5. РУ Познава техническите помощни средства за хора със скрити увреждания

**ЕРУ за специалност "Търговия с хранителни добавки" - трета степен на професионална квалификация**

ЕРУ 15. Отношение към клиентите

15.1. РУ Консултира клиентите

15.2. РУ Владее техники за продажба

15.3. РУ Овладява проблемни ситуации

ЕРУ 16. Продукти

16.1. РУ Познава характеристики на продуктите

16.2. РУ Съхранява и аранжира продуктите

16.3. РУ Извършва дейности, свързани с дообработката на продуктите

16.4. РУ Провежда инвентаризация и бракуване

ЕРУ 17. Регламентация на търговията с хранителни добавки

17.1. РУ Познава правилата за пускане на пазара на хранителни добавки



17.2. РУ Познава правилата за етикетиране на хранителните добавки

ЕРУ 18. Хранителни добавки

18.1. РУ Обяснява характеристиките и приложението на микронутриентите (витамини, минерали и др.)

18.2. РУ Обяснява характеристиките и приложението на макронутриентите (белтъчини/протеини, въглехидрати, мазнини)

18.3. РУ Обяснява характеристиките и приложението на фитохимикалите

18.4. РУ Обяснява характеристиките и приложението на други хранителни добавки

ЕРУ 19. Промоция на здравето

19.1. РУ Обяснява механизма на въздействие на хранителните добавки

19.2. РУ Провежда консултации при използването на хранителните добавки, включително при съчетание с физически упражнения и спорт

3.2. Описание на ЕРУ

**ЕРУ по общата професионална подготовка - единна за всички професии с втора степен на професионална квалификация от СППО**

ЕРУ 1

<b>Наименование на единицата:</b>	Здравословни и безопасни условия на труд (ЗБУТ)
<b>Ниво по НКР:</b>	3
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 1.1:</b>	Познава и спазва разпоредбите за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд на работното място
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Познава основните нормативни разпоредби за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд за конкретната трудова дейност</li><li>• Знае основните рискове за здравето и безопасността при конкретната трудова дейност</li><li>• Знае основните мерки за защита и средствата за сигнализация и маркировка за осигуряване на ЗБУТ</li></ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Прилага 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>• Изпълнява трудовата дейност при спазване на необходимите мерки за осигуряване на безопасност и здраве при работа</li><li>• Проявява отговорност към останалите участници в трудовия процес</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Извършва трудовата дейност, като спазва нормативните разпоредби за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд на работното място</li> </ul>
<b>Резултат от учене 1.2:</b>	Осъществява превантивна дейност по опазване на околната среда
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава основните разпоредби за опазване на околната среда, отнасящи се до конкретната трудова дейност</li> <li>• Знае рисковете от замърсяване на околната среда при извършваната трудова дейност</li> <li>• Познава 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>• Разпознава и съхранява опасни отпадъци и др., спазвайки технологията за събиране и рециклиране (ако е приложимо)</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Изпълнява трудовата дейност при спазване изискванията и правилата за опазване на околната среда</li> </ul>
<b>Резултат от учене 1.3:</b>	Участва в овладяването на рискови и аварийни ситуации
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Знае основните рискови и аварийни ситуации</li> <li>• Познава основните изисквания за осигуряване на аварийна безопасност</li> <li>• Изброява основните стъпки за действия при аварии и аварийни ситуации</li> <li>• Познава видовете травми и методите за оказване на първа помощ</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Използва терминологията, свързана с аварийните ситуации</li> <li>• Спазва изискванията за осигуряване на пожарна и аварийна безопасност</li> <li>• Спазва правилата за действия при аварии и аварийни ситуации</li> <li>• Оказва първа помощ на пострадали при авария</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разпознава рисковете, които могат да доведат до възникване на пожар и/или авария</li> <li>• Участва в овладяването на възникнал пожар и/или авария в съответствие с установените вътрешнофирмени правила за пожарна и аварийна безопасност</li> </ul>
<b>Средства за оценяване:</b>	Средство 1:

	<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 средства 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> <p>Владее основни теоретични знания за:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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 оказване на първа помощ на пострадали</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Избира най-подходящия тип поведение при зададените рискови ситуации</li> <li>• Вярно и точно определя необходимите действия за оказване на първа помощ</li> </ul>

## ЕРУ 2

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Икономика</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	3
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 2.1:</b>	Познава основите на пазарната икономика
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава общата теория на пазарната икономика</li> <li>• Запознат е с основните икономически проблеми - недостиг на ресурси, потребителски избор</li> <li>• Знае ролята на държавата в пазарната икономика</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава основните икономически субекти в бизнеса</li> <li>• Знае основните принципи на вътрешната търговия</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Информира се за успешни примери за търговия на дребно чрез търговската мрежа</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Способен е да идентифицира успешни примери за търговия на дребно чрез търговската мрежа</li> </ul>
<b>Резултат от учене 2.2:</b>	Познава основните характеристики на дейността на дадена фирма
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава основите на пазарното търсене и пазарното предлагане</li> <li>• Дефинира основни икономически понятия</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обяснява основни икономически понятия</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Способен е да разграничи основните процеси в дейността на дадена фирма</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>• Казус по зададен сценарий</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средства 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/сценарий</li> </ul>

### ЕРУ 3

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Предприемачество</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	3
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4

<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 3.1:</b>	Познава основите на предприемачеството
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Знае същността на предприемачеството</li> <li>• Познава видовете предприемачески умения</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Информира се за добри практики в търговията на едро и дребно</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Информира управителя на фирмата за добри практики в областта на търговията на едро и дребно</li> </ul>
<b>Резултат от учене 3.2:</b>	Формира предприемаческо поведение
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава характеристиките на предприемаческото поведение</li> <li>• Знае видовете предприемаческо поведение</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проучва нови практики за търговия на едро и дребно</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предлага нови идеи за подобряване на търговската дейност</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>• Казус по зададен сценарий</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средства 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 предприемачеството</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/сценарий</li> </ul>

**ЕРУ по отраслова професионална подготовка за специалност  
"Продавач-консултант" - втора степен на професионална квалификация  
ЕРУ 4**

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Използване на информационни и комуникационни технологии (ИКТ) в професионалната дейност</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	3
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4

<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 4.1:</b>	<b>Участва в обработване на информация с ИКТ</b>
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Изброява интернет търсачки</li> <li>• Знае за съществуването на невярна или подвеждаща информация в интернет</li> <li>• Познава начините за намиране и запазване на определена цифрова информация (текст, изображения, аудио, видео, уеб страници и др.)</li> <li>• Знае начините за възпроизвеждане на вече записано цифрово съдържание</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Използва търсачка за намиране на информация</li> <li>• Записва и съхранява цифрово съдържание (текст, изображения, аудио, видео, уеб страници и др.)</li> <li>• Възпроизвежда вече записано цифрово съдържание</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Демонстрира основно владееене на ИКТ при обработването на информация</li> </ul>
<b>Резултат от учене 4.2:</b>	<b>Комуникира с ИКТ</b>
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Изброява доставчици на услугата електронна поща</li> <li>• Изброява софтуер за аудио- и видеоразговори</li> <li>• Изброява доставчици на услуги за споделяне на файлове</li> <li>• Познава софтуерни продукти, свързани с професионалната дейност</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Използва електронна поща</li> <li>• Използва основни функции на софтуер за аудио- и видеоразговори</li> <li>• Споделя файлове онлайн</li> <li>• Работи със софтуерни продукти, свързани с професионалната дейност</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Демонстрира основно владееене на ИКТ при онлайн комуникация</li> </ul>
<b>Резултат от учене 4.3:</b>	<b>Създава цифрово съдържание с ИКТ</b>
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава софтуер за създаване и редакция на просто цифрово съдържание в един формат (текст, таблици, изображения)</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Създава просто цифрово съдържание в един формат (текст, таблици, изображения)</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Демонстрира основно владееене на ИКТ при създаването на електронно съдържание</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>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средства 1 и 2:</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>	<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 основни знания, умения и компетентности, свързани с употребата на ИКТ</li> </ul>

## ЕРУ 5

Наименование на единицата:	Планиране и организиране на работния процес
Ниво по НКР:	3
Ниво по ЕКР:	3
Наименование на професията:	<u>Продавач-консултант</u>
Ниво по НКР:	3 - 4
Ниво по ЕКР:	3 - 4
Резултат от учене 5.1:	Организира работния процес
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Познава структурата на стопанските организации</li> <li>Познава методи за нормиране на работния процес</li> <li>Познава нормативните документи, свързани с професията</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Планира работния си процес</li> <li>Съставя график на работните си задачи</li> <li>Спазва основните нормативни актове, свързани с професията</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ефективно организира работния процес</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предлага и обосновава необходимостта от промени в работния процес</li> </ul>
<b>Резултат от учене 5.2:</b>	Изпълнява трудовите дейности в работния процес
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава видовете трудови дейности</li> <li>• Познава изискванията за ефективно изпълнение на видовете дейности</li> <li>• Познава начините за организация на дейностите в работния процес</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Планира трудовите дейности</li> <li>• Спазва етичните норми на поведение</li> <li>• Участва в изграждането на ефективна работна среда</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ефективно планира и разпределя дейностите си</li> <li>• Участва в създаването на етична 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 средства 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>• Дефинира теоретични понятия при планирането и организацията на работния процес</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дефинира теоретични понятия при разпределението на дейностите в работния процес</li> </ul>

## ЕРУ 6

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Комуникация и чужд език</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	3
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4



<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 6.1:</b>	<b>Общува ефективно в работния екип</b>
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава отделните длъжности в екипа, техните взаимоотношения и йерархични връзки</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Комуникира в работен порядък с екипа и персонала</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Комуникира ефективно с всички участници в трудовия процес съобразно работния протокол</li> <li>• Поема отговорности при работа в екип</li> </ul>
<b>Резултат от учене 6.2:</b>	<b>Води ефективна бизнес комуникация</b>
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава етичните норми на комуникацията</li> <li>• Познава правилата за вербална и невербална комуникация</li> <li>• Познава ефективното поведение при конфликти</li> <li>• Познава правилата и изискванията за делова кореспонденция</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разпознава и избягва конфликтни ситуации</li> <li>• Съдейства за решаване на конфликтни ситуации</li> <li>• Води делова комуникация - писмена и устна</li> <li>• Събира и предлага необходимата информация за удовлетворяване изискванията на клиентите</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Провежда ефективна комуникация с клиентите съобразно индивидуалните им характеристики</li> <li>• Провежда разговор с клиенти с цел консултиране и съгласуване на услуги</li> <li>• Разбира и уважава изискванията на клиентите и защитава интересите на организацията</li> </ul>
<b>Резултат от учене 6.3:</b>	<b>Владее чужд език по професията</b>
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава професионалната терминология на чужд език</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Чете и разбира професионални текстове на чужд език (специализирана литература, техническа документация и др.)</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 партньори и клиенти</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Владее чужд език на ниво, позволяващо му да осъществява ефективна комуникация по професионални теми</li> </ul>
<b>Средства за оценяване:</b>	Средство 1:

	• Разговори на професионални теми на чужд език
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	За средство 1: • Учебен кабинет
<b>Критерии за оценяване:</b>	За средство 1: • Комуникира свободно на чужд език в учебна или работна среда

## ЕРУ 7

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Обслужване на клиенти</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	3
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 7.1:</b>	Поддържа търговската зала
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава санитарно-хигиенните норми на зоните за клиенти</li> <li>• Познава санитарно-хигиенните норми на помещенията (местата) за персонала</li> <li>• Познава санитарно-хигиенните норми на складовите помещения</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддържа необходимата лична хигиена</li> <li>• Поддържа хигиената на работното място, в клиентската зона и в обслужващите помещения</li> <li>• Поддържа екстериора и интериора на търговския обект</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	• Спазва изискванията по поддръжка на търговската зала и по регламентиране на достъпа на клиенти, доставчици и външни лица
<b>Резултат от учене 7.2:</b>	Осъществява комуникация с клиенти
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава формите, принципите и методите на търговското обслужване</li> <li>• Знае стандартите за работа с клиенти</li> <li>• Разпознава особеностите на потребителското търсене</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Посреща учтиво клиентите</li> <li>• Общува с клиентите за изясняване на техните потребности</li> <li>• Разбира и уважава изискванията на клиентите и защитава</li> </ul>

	интересите фирмата
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Провежда търговски демонстрации</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Осъществява ефективна комуникация с клиенти, като спазва етичния кодекс</li> <li>• Спазва етичните правила за реклама на търговски марки и предлагане на конкретен продукт</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>• Казус по зададен сценарий</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средства 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>• Познава санитарно-хигиенните норми на търговските обекти</li> <li>• Познава формите, принципите и методите на търговското обслужване при работата с клиенти</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Избира адекватния тип поведение при посещение на клиент, на доставчик или на външни лица</li> <li>• Планира правилните стъпки в процеса на комуникация с клиента</li> </ul>

## ЕРУ 8

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Директни продажби</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	3
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 8.1:</b>	Познава начините за разплащане в търговския обект
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разпознава платежните средства и различава неистинските</li> </ul>

	<p>банкноти и монети</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава правилата за плащане в брой</li> <li>• Знае правилата за плащане с банкови карти</li> <li>• Познава особеностите при безкасови плащания на доставчици</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Работи с устройство за разпознаване на фалшиви банкноти</li> <li>• Приема парични суми в брой и връща ресто</li> <li>• Обработка безкасово плащане с ПОС терминално устройство</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• В своята дейност не допуска приемането на неистински банкноти и монети</li> <li>• Решава самостоятелно възникнали проблеми при експлоатацията на устройствата за касово и безкасово плащане</li> </ul>
<b>Резултат от учене 8.2:</b>	<b>Издава документи при продажбите</b>
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава видовете документи, издавани при касово плащане с използване на електронно устройство или при плащане в брой</li> <li>• Знае видовете документи, издавани при безкасови плащания</li> <li>• Описва правилата за предоставяне на законова гаранция на продаваните продукти</li> <li>• Описва правилата за предоставяне на търговска гаранция на продаваните продукти</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Издава фискален бон на клиента за направените покупки</li> <li>• Съставя фактура за направените покупки</li> <li>• Издава гаранционни карти за стоките, които се предлагат с гаранция от производителя или вносителя</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Кorigира технически грешки при издаването на документите по продажбата</li> <li>• Анулира или сторнира издадени документи по отказана покупка в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство</li> </ul>
<b>Резултат от учене 8.3:</b>	<b>Отчита продажбите</b>
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава нормативните разпоредби за регистриране и отчитане на продажбите</li> <li>• Познава изискванията относно поддържането на стокови наличности</li> <li>• Описва правилата за работа със складови програми</li> </ul>

<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Отчита ежедневно оборота на касовия апарат и в наличност</li> <li>• Води редовно касовата книга</li> <li>• Извършва основни операции със софтуер за управление на склад за своевременно отчитане на материалните наличности</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Действа адекватно и отговорно при технически проблеми по системите или устройствата за отчитане на продажбите в съответствие с установените вътрешнофирмени правила</li> <li>• Разрешава самостоятелно ситуации на липса или отказ на даден продукт, като предлага алтернативни решения на клиента</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>• Устройство за отчитане на разплащанията (касов апарат, ПОС терминал, персонален компютър)</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средства 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Учебен кабинет/места за провеждане на практическо обучение</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава начините за разплащане в търговските обекти</li> <li>• Познава видовете документи, издавани на клиента при продажбата</li> <li>• Познава правилата за отчитане на продажбите</li> <li>• Включва необходимите реквизити при съставянето на отчетните документи</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Работи с устройството за приемане на плащането в правилната последователност</li> </ul>

ЕРУ 9

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Електронна търговия</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	3
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3
<b>Наименование на</b>	<u>Продавач-консултант</u>

<b>професията:</b>	
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 9.1:</b>	Познава основните принципи на електронната търговия
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава инфраструктурата за електронната търговия - доставчици на интернет, хардуер и др.</li> <li>• Описва програмни интернет приложения за поддържане на сайтове и работа с бази данни</li> <li>• Знае правилата за работа с посредници при електронната търговия - търсеци машини, платформи и брокери</li> <li>• Изброява различни бизнес модели при електронната търговия</li> <li>• Познава условията и способите за създаване на клиентски профил и сметка (акаунт)</li> <li>• Описва начините за съхранение на потребителските заявки</li> <li>• Изброява реда за промяна на заявените продукти</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Търси съществуващи сайтове за електронна търговия</li> <li>• Създава потребителски профили и акаунти</li> <li>• Намира конкретен продукт по зададени критерии с използване на търсеци платформи</li> <li>• Поддържа и работи с профили на клиентите</li> <li>• Обработва заявки от типа "клиентска кошница"</li> <li>• Пренасочва продукти при "чакащи" поръчки</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спазва мерките за защита на информацията при осъществяване на електронна търговия</li> <li>• Решава самостоятелно ситуации при сривове в информационната система</li> <li>• Отговаря на електронни писма и запитвания на клиенти по наличността и доставката на продукти</li> </ul>
<b>Резултат от учене 9.2:</b>	Организира и отчита продажби при електронна търговия
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Знае структурата и компонентите на сайт за електронна търговия</li> <li>• Описва връзките в база данни на сайт за електронна търговия</li> <li>• Познава масива и поредността на входните данни за сайта за</li> </ul>

	електронна търговия
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Търси в различните модули на сайт за електронна търговия</li> <li>• Използва филтри за представяне на информацията</li> <li>• Прилага маски и шаблони за въвеждане на данни</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разрешава самостоятелно ситуации, свързани със съобщения за грешки на системата</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>• Компютърна система с достъп до интернет</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средства 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>• Познава основните принципи на електронната търговия</li> <li>• Познава елементите от структурата на сайт за електронна търговия</li> <li>• Познава основните информационни единици при обработване и отчитане на заявка</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Работи правилно и последователно със сайт за електронна търговия</li> <li>• Попълва коректно електронните форми за заявка</li> </ul>

**ЕРУ за специалност "Продавач-консултант" - втора степен на професионална квалификация**  
ЕРУ 10

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Отношение към клиентите</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	3
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4

<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 10.1:</b>	Консултира клиентите
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава начините за изграждане на доверие у клиентите</li> <li>• Изброява каналите за комуникация с клиентите</li> <li>• Знае принципите за поддържане на лоялност сред клиентите</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Осигурява качествено обслужване на клиента</li> <li>• Проявява отзивчивост към нуждите на клиентите</li> <li>• Изслушва клиента и се съобразява с мнението му при избора на определена стока</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставя изчерпателна информация на клиентите</li> </ul>
<b>Резултат от учене 10.2:</b>	Владее техники за продажба
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава основните техники за продажба</li> <li>• Изброява основните разновидности на нуждите на клиента</li> <li>• Знае конкурентните предимства на предлаганите продукти</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Свързва индивидуалните особености на клиента с характеристиките на конкретния продукт</li> <li>• Разкрива добрите страни на предмета на покупката</li> <li>• Прилага неманипулативни методи за продажба</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставя коректна информация в обем и вид, съобразен с индивидуалните особености</li> <li>• Насочва клиента към продукт, който най-пълно да удовлетвори неговите потребности</li> </ul>
<b>Резултат от учене 10.3:</b>	Овладеява проблемни ситуации
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава основните психологически типове клиенти</li> <li>• Описва начините за разрешаване на конфликти</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подбира поведение съобразено с психологическите особености на клиента</li> <li>• Изслушва възраженията на клиента и предлага решение</li> <li>• Прилага способности за приключване на покупката</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Действа адекватно и отговорно при разрешаване на проблемни ситуации и спорове в съответствие с установените вътрешнофирмени правила</li> </ul>
<b>Средства за оценяване:</b>	Средство 1:



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Писмен изпит/тест</li> </ul> <p>Средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Казус по зададен сценарий</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средства 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Учебен кабинет/места за провеждане на практическо обучение</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средство 1:</p> <p>Демонстрира теоретични знания за:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• начините за създаване на доверие у клиента</li> <li>• възможните и приложимите техники на продажба</li> <li>• техниките за преодоляване на конфликти</li> <li>• начините за предотвратяване на проблемни ситуации и спорове при приключване на продажбата</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Избира адекватен тип поведение при зададена проблемна ситуация</li> <li>• Вярно и точно определя необходимите действия за изход от конфликтна ситуация</li> </ul>

## ЕРУ 11

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Продукти</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	3
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 11.1:</b>	Познава характеристики на продуктите
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава химичния състав, качествените характеристики и потребителната стойност на предлаганите продукти</li> <li>• Разпознава еднородните масови продукти от диференцираните такива за клиента</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Знае очаквания полезен ефект за клиента</li> <li>• Познава концепцията за жизнения цикъл на продуктите</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подбира и предлага продукти на клиента</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Насочва интереса на клиента към подходящия за него продукт спрямо персоналните му нужди</li> </ul>
<b>Резултат от учене 11.2:</b>	Съхранява и аранжира продуктите
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава нормативните изисквания за съхранение на различните видове продукти</li> <li>• Изброява стандартите за качество при съхранение на продуктите</li> <li>• Описва способности и техники за правилното съхранение на продуктите</li> <li>• Познава изискванията и търговските техники за аранжиране на различните видове продукти</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спазва нормите за съхранение на различните видове продукти</li> <li>• Използва способите за съхранение на различните видове продукти</li> <li>• Извършва необходимите действия за аранжиране на продуктите</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Съхранява и аранжира продуктите според нормативните изисквания</li> </ul>
<b>Резултат от учене 11.3:</b>	Извършва дейности, свързани с дообработката на продуктите
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Знае видовете опаковки и начините за опаковането им</li> <li>• Знае начините за предлагане на продуктите по атрактивен начин</li> <li>• Знае нормативната уредба относно маркировката и етикетировката на продуктите</li> <li>• Знае видовете маркировка и изискванията към нея</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спазва изискванията за разфасовка и опаковка на продуктите</li> <li>• Разчита маркировката и баркода на продуктите</li> <li>• Проверява съответствието на етикетите на получаваните продукти с установените изисквания</li> <li>• Постава допълнителни етикети (за цена, промоция и др.) на правилните места, без да закрива информация за клиента</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Действа адекватно при отклонения в предоставяната информация на етикетите на продуктите</li> </ul>

<b>Резултат от учене 11.4:</b>	Провежда инвентаризация и бракуване
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава изискванията по отношение на инвентаризацията и бракуването</li> <li>• Разпознава образците на документи за инвентаризацията и бракуването</li> <li>• Изброява случаите, водещи до бракуване на стоки</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Работи с инвентарните атрибути на предлаганите продукти</li> <li>• Спазва утвърденото разпределение на продуктите по вид, произход, мерна единица и др.</li> <li>• Попълва отчетните документи по инвентаризация или бракуване на продукти</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Действа адекватно при наличие на несъответствия в характеристиките на съхраняваните продукти</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>• Казус по зададен сценарий</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средства 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Учебен кабинет/места за провеждане на практическо обучение</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средства 1 и 2:</p> <p>Демонстрира теоретични знания за:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• потребителната стойност на предлаганите продукти</li> <li>• условията за правилно съхранение на продуктите</li> <li>• способите за аранжиране на продуктите</li> <li>• опаковане, разфасовка, маркировка и етикетировка на продуктите</li> <li>• особеностите при извършване на инвентаризация или бракуване</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Избира адекватен тип поведение при зададената стандартна ситуация</li> </ul>

**ЕРУ по общата професионална подготовка - единна за всички професии от  
трета степен на професионална квалификация от СППОО  
ЕРУ 1**

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Здравословни и безопасни условия на труд (ЗБУТ)</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 1.1:</b>	Създава организация 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 здравословни и безопасни условия на труд на работното място</li> <li>• Познава средствата за сигнализация и маркировка за осигуряване на ЗБУТ</li> <li>• Представя информация за нормативните разпоредби, касаещи осигуряването на здравословни и безопасни условия на труд за конкретната трудова дейност</li> <li>• Представя информация за рисковете за здравето и безопасността при извършваната трудова дейност и свързани с нея трудови дейности</li> <li>• Представя информация за мерките за защита и средствата за сигнализация и маркировка за осигуряване на ЗБУТ</li> <li>• Познава разпоредбите за провеждане на инструктаж на работещите по правилата за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Участва в прилагането на 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</li> </ul>

	<p>спазване нормативните разпоредби за осигуряване на здравословни и безопасни условия на труд</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>• Познава 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/съхранението на опасни продукти и излезли от употреба материали, консумативи и други при спазване технологията за събиране и рециклиране</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Участва в създаването на организация за осъществяване на превантивна дейност по опазване на околната среда като спазва разпоредбите на действащото законодателство</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>• Обяснява основните стъпки за действие при аварии и аварийни ситуации</li> <li>• Обяснява видовете травми и методите за оказване на първа помощ</li> <li>• Познава реда за разследване на трудови злополуки</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Използва терминологията, свързана с аварийните ситуации</li> <li>• Контролира спазването на мерките за осигуряване на пожарна и аварийна безопасност</li> <li>• Контролира спазването на правилата за действие при аварии и аварийни ситуации</li> <li>• Координира действията на работния екип при аварии и опасни</li> </ul>

	<p>ситуации</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Предотвратява опасните ситуации, които могат да възникнат по време на работа</li> <li>• Оказва първа помощ на пострадали при авария</li> <li>• Организира спазването на правилата за действие при аварии и аварийни ситуации</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализира рисковете за възникване на пожар или аварийна ситуация, прави предложения за актуализиране на вътрешнофирмените правила за пожарна и аварийна безопасност</li> <li>• Участва в създаването на организация за овладяването на възникнал пожар и/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 средства 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> <p>Владее теоретични знания за:</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Икономика</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 2.1:</b>	Познава основите на пазарната икономика
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава общата теория на пазарната икономика</li> <li>• Запознат е с икономическите проблеми - недостиг на ресурси, потребителски избор и др.</li> <li>• Знае ролята на държавата в пазарната икономика</li> <li>• Познава видовете икономически субекти в бизнеса</li> <li>• Знае основните принципи на вътрешната търговия</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Идентифицира добри практики за търговия на едро и дребно чрез търговската мрежа</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Способен е да анализира добри практики за търговия на едро и дребно чрез търговската мрежа</li> </ul>
<b>Резултат от учене 2.2:</b>	Познава характеристиките на дейността на фирмата
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава основите на пазарното търсене и пазарното предлагане</li> <li>• Дефинира икономически понятия - приходи, разходи, печалба, рентабилност и др.</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обяснява икономически понятия в контекста на дейността на фирмата</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>• 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>	За средство 1:

	<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/сценарий</li> </ul>
--	--

### ЕРУ 3

Наименование на единицата:	Предприемачество
Ниво по НКР:	4
Ниво по ЕКР:	4
Наименование на професията:	Продавач-консултант
Ниво по НКР:	3 - 4
Ниво по ЕКР:	3 - 4
<b>Резултат от учене 3.1:</b>	Познава основите на предприемачеството
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Знае същността на предприемачеството</li> <li>• Знае видовете предприемачески умения</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализира добри практики в търговията на едро и дребно</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предлага нови идеи на управителя на фирмата за продажба на стоки и услуги в съответствие с тенденциите на пазара</li> </ul>
<b>Резултат от учене 3.2:</b>	Формира предприемаческо поведение
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава характеристиките на предприемаческото поведение</li> <li>• Знае видовете предприемаческо поведение</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проучва нови практики за търговия на едро и дребно</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предлага нови идеи за подобряване на търговската дейност</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>• Познава основните елементи, изисквания и етапи при разработване на бизнес план</li> <li>• Знае факторите на обкръжаващата пазарна среда</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Анализира възможностите за развитие на дейността на фирмата</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 средства 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/сценарий</li> </ul> <p>За средство 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Участва в разработването на бизнес план на фирма според изискванията на предварително дефинираното задание</li> </ul>

**ЕРУ по отрасловата професионална подготовка за специалност "Търговия с технически помощни средства" и специалност "Търговия с хранителни добавки" - трета степен на професионална квалификация**  
ЕРУ 4

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Комуникация и чужд език</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 4.1:</b>	Общува ефективно в работния екип
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава отделните длъжности в екипа, техните взаимоотношения и йерархични връзки</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Комуникира в работен порядък с екипа и персонала</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Комуникира ефективно с всички участници в трудовия процес съобразно работния протокол</li> <li>• Поема отговорности при работа в екип</li> </ul>
<b>Резултат от учене 4.2:</b>	Води ефективна бизнес комуникация

<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава етичните норми на комуникацията</li> <li>• Познава правилата за вербална и невербална комуникация</li> <li>• Познава тактиките на поведение на конфликтите</li> <li>• Познава правилата и изискванията за делова кореспонденция</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разпознава и избягва конфликтни ситуации</li> <li>• Съдейства за решаване на конфликтни ситуации</li> <li>• Води делова комуникация - писмена и устна</li> <li>• Предлага информация, удовлетворяваща изискванията на клиентите</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Осъществява ефективна комуникация с потребителите съобразно индивидуалните им характеристики</li> <li>• Провежда разговор с клиенти с цел консултиране и избор на стоки с определени характеристики и качества</li> <li>• Уважава изискванията на клиентите и защитава интересите на организацията</li> </ul>
<b>Резултат от учене 4.3:</b>	Владее чужд език по професията
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава професионалната терминология на чужд език</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Чете и разбира професионални текстове на чужд език (специализирана литература, техническа документация и др.)</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 партньори и клиенти на фирмата</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Владее чужд език на ниво, позволяващо му да осъществява ефективна комуникация по професионални теми</li> </ul>
<b>Средства за оценяване:</b>	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Разговори на професионални теми на чужд език</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средство 1:</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>• Комуникира свободно на чужд език в учебна или работна среда</li> </ul>

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Използва информационни и комуникационни технологии в професионалната си дейност</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 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>• Обяснява същността на уеб каналите (RSS и други) за получаване на информация</li> <li>• Знае начините за съхранение на цифрова информация на различни електронни носители</li> <li>• Знае начините за създаване на поддиректории (папки)</li> <li>• Знае 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>• Познава 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 др.)</li> <li>• Използва уеб канали (RSS и др.) 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, уеб 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 владене на ИКТ при обработването на информация</li> </ul>
<b>Резултат от учене 5.2:</b>	Осъществява комуникация посредством ИКТ
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Изброява доставчици на услугата електронна поща</li> <li>• Изброява софтуер за аудио- и видеоразговори</li> <li>• Изброява доставчици на услуги за споделяне на файлове</li> <li>• Обяснява принципите за онлайн пазаруване и плащане</li> <li>• Изброява онлайн общности (социални мрежи), създадени за обмен на знания и опит в областта на професията</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 видеоразговори</li> <li>• Споделя файлове, спазвайки правилата на онлайн комуникация</li> <li>• Използва електронни услуги като онлайн пазаруване, 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 владене на ИКТ при онлайн комуникация</li> </ul>
<b>Резултат от учене 5.3:</b>	Създава цифрово съдържание с ИКТ
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава функционалностите на софтуерите за създаване и редакция на цифрово съдържание от различен тип (текст, таблици, изображения, аудио, видео)</li> <li>• Познава 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 и оформя 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 владене на ИКТ при създаването на електронно съдържание</li> </ul>
<b>Резултат от учене 5.4:</b>	Осигурява защита на електронната среда

<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава рисковете за сигурността при работа онлайн</li> <li>• Знае функциите на защитните стени и на антивирусните програми</li> <li>• Познава 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> <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>• Познава начините за решаване на рутинни проблеми при използване на цифрови технологии</li> <li>• Познава начините за инсталиране/преинсталиране на операционна система и друг софтуер</li> <li>• Познава възможностите за актуализиране на дигиталните си компетентности</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Избира и инсталира най-подходящия инструмент, устройство, приложение, софтуер или услуга за решаване на проблеми</li> <li>• Променя настройките и опциите на операционната система или друг 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 средства 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 средства 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>	<b>Планиране и организиране на работния процес</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 6.1:</b>	Организира работния процес

<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава структурата на стопанските организации</li> <li>• Познава методи за нормиране на работния процес</li> <li>• Познава нормативните документи, свързани с професията</li> <li>• Познава планирането на ресурси, свързани с работния процес</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Планира работния процес</li> <li>• Съставя график на работните задачи</li> <li>• Спазва основните нормативни актове, свързани с професията</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ефективно организира работния процес</li> <li>• Предлага и обосновава необходимостта от промени в работния процес</li> </ul>
<b>Резултат от учене 6.2:</b>	Разпределя трудовите дейности в работния процес
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава видовете трудови дейности</li> <li>• Познава изискванията за ефективно изпълнение на видовете дейности</li> <li>• Познава начините за организация на дейностите в работния процес</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Планира трудовите дейности</li> <li>• Спазва етичните норми на поведение</li> <li>• Следи за спазването на етичните норми на поведение</li> <li>• Участва в изграждането и поддържането на ефективна работна среда</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ефективно планира и разпределя дейностите</li> <li>• Създава и поддържа етична 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 средства 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>• Дефинира теоретични понятия при планирането и</li> </ul>

	<p>организацията на работния процес</p> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Дефинира теоретични понятия при разпределението на дейностите в работния процес</li> </ul>
--	---

## ЕРУ 7

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Обслужване на клиенти</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	3
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 7.1:</b>	Поддържа търговската зала
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава санитарно-хигиенните норми на зоните за клиенти</li> <li>• Познава санитарно-хигиенните норми на помещенията (местата) за персонала</li> <li>• Познава санитарно-хигиенните норми на складовите помещения</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддържа необходимата лична хигиена</li> <li>• Поддържа хигиената на работното място, в клиентската зона и в обслужващите помещения</li> <li>• Поддържа екстериора и интериора на търговския обект</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спазва изискванията по поддръжка на търговската зала и по регламентиране на достъпа на клиенти, доставчици и външни лица</li> </ul>
<b>Резултат от учене 7.2:</b>	Осъществява комуникация с клиенти
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава формите, принципите и методите на търговското обслужване</li> <li>• Знае стандартите за работа с клиенти</li> <li>• Разпознава особеностите на потребителското търсене</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Посреща учтиво клиентите</li> <li>• Общува с клиентите за изясняване на техните потребности</li> <li>• Разбира и уважава изискванията на клиентите и защитава</li> </ul>



	интересите на фирмата
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Провежда търговски демонстрации</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Осъществява ефективна комуникация с клиенти като спазва етичния кодекс</li> <li>• Спазва етичните правила за реклама на търговски марки и предлагане на конкретен продукт</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>• Казус по зададен сценарий</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средства 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>• Познава санитарно-хигиенните норми на търговските обекти</li> <li>• Познава формите, принципите и методите на търговското обслужване при работата с клиенти</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Избира адекватния тип поведение при посещение на клиент, на доставчик или на външни лица</li> <li>• Планира правилните стъпки в процеса на комуникация с клиента</li> </ul>

## ЕРУ 8

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Директни продажби</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	3
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 8.1:</b>	Познава начините за разплащане в търговския обект
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разпознава платежните средства и различава неистинските банкноти и монети</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава правилата за плащане в брой</li> <li>• Знае правилата за плащане с банкови карти</li> <li>• Познава особеностите при безкасови плащания на доставчици</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Работи с устройство за разпознаване на фалшиви банкноти</li> <li>• Приема парични суми в брой и връща ресто</li> <li>• Обработка безкасово плащане с ПОС терминално устройство</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• В своята дейност не допуска приемането на неистински банкноти и монети</li> <li>• Решава самостоятелно възникнали проблеми при експлоатацията на устройствата за касово и безкасово плащане</li> </ul>
<b>Резултат от учене 8.2:</b>	Издава документи при продажбите
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава видовете документи, издавани при касово плащане с използване на електронно устройство или при плащане в брой</li> <li>• Знае видовете документи, издавани при безкасови плащания</li> <li>• Описва правилата за предоставяне на законова гаранция на продаваните продукти</li> <li>• Описва правилата за предоставяне на търговска гаранция на продаваните продукти</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Издава фискален бон на клиента за направените покупки</li> <li>• Съставя фактура за направените покупки</li> <li>• Издава гаранционни карти за стоките, които се предлагат с гаранция от производителя или вносителя</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Кorigира технически грешки при издаването на документите по продажбата</li> <li>• Анулира или сторнира издадени документи по отказана покупка в съответствие с разпоредбите на действащото законодателство</li> </ul>
<b>Резултат от учене 8.3:</b>	Отчита продажбите
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава нормативните разпоредби за регистриране и отчитане на продажбите</li> <li>• Познава изискванията относно поддържането на стокови наличности</li> <li>• Описва правилата за работа със складови програми</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Отчита ежедневно оборота на касовия апарат и в наличност</li> <li>• Води редовно касовата книга</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Извършва основни операции със софтуер за управление на склад за своевременно отчитане на материалните наличности</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Действа адекватно и отговорно при технически проблеми по системите или устройствата за отчитане на продажбите в съответствие с установените вътрешнофирмени правила</li> <li>Разрешава самостоятелно ситуации на липса или отказ на даден продукт, като предлага алтернативни решения на клиента</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>Устройство за отчитане на разплащанията (касов апарат, ПОС терминал, персонален компютър)</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средства 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Учебен кабинет/места за провеждане на практическо обучение</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Познава начините за разплащане в търговските обекти</li> <li>Познава видовете документи, издавани на клиента при продажбата</li> <li>Познава правилата за отчитане на продажбите</li> <li>Включва необходимите реквизити при съставянето на отчетните документи</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Работи с устройството за приемане на плащането в правилната последователност</li> </ul>

## ЕРУ 9

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Електронна търговия</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 9.1:</b>	Познава основните принципи на електронната търговия

<p><b>Знания</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава инфраструктурата за електронната търговия - доставчици на интернет, хардуер и др.</li> <li>• Описва програмни интернет приложения за поддържане на сайтове и работа с бази данни</li> <li>• Знае правилата за работа с посредници при електронната търговия - търсеци машини, платформи и брокери</li> <li>• Изброява различни бизнес модели при електронната търговия</li> <li>• Познава условията и способите за създаване на клиентски профил и сметка (акаунт)</li> <li>• Описва начините за съхранение на потребителските заявки</li> <li>• Изброява реда за промяна на заявените продукти</li> </ul>
<p><b>Умения</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Търси съществуващи сайтове за електронна търговия</li> <li>• Създава потребителски профили и акаунти</li> <li>• Намира конкретен продукт по зададени критерии с използване на търсеци платформи</li> <li>• Поддържа и работи с профили на клиентите</li> <li>• Обработва заявки от типа "клиентска кошница"</li> <li>• Пренасочва продукти при "чакащи" поръчки</li> </ul>
<p><b>Компетентности</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спазва мерките за защита на информацията при осъществяване на електронна търговия</li> <li>• Решава самостоятелно ситуации при сривове в информационната система</li> <li>• Отговаря на електронни писма и запитвания на клиенти по наличността и доставката на продукти</li> </ul>
<p><b>Резултат от учене 9.2:</b></p>	<p>Организира и отчита продажби при електронна търговия</p>
<p><b>Знания</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Знае структурата и компонентите на сайт за електронна търговия</li> <li>• Описва връзките в база данни на сайт за електронна търговия</li> <li>• Познава масива и поредността на входните данни за сайта за електронна търговия</li> </ul>
<p><b>Умения</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Търси в различните модули на сайт за електронна търговия</li> <li>• Използва филтри за представяне на информацията</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прилага маски и шаблони за въвеждане на данни</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разрешава самостоятелно ситуации, свързани със съобщения за грешки на системата</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>• Компютърна система с достъп до интернет</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средства 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>• Познава основните принципи на електронната търговия</li> <li>• Познава елементите от структурата на сайт за електронна търговия</li> <li>• Познава основните информационни единици при обработване и отчитане на заявка</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Работи правилно и последователно със сайт за електронна търговия</li> <li>• Попълва коректно електронните форми за заявка</li> </ul>

**ЕРУ за специалност "Търговия с технически помощни средства" - трета степен на професионална квалификация**  
ЕРУ 10

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Отношение към клиентите</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	3
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 10.1:</b>	Консултира клиентите
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава начините за изграждане на доверие у клиентите</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Изброява каналите за комуникация с клиентите</li> <li>• Знае принципите за поддържане на лоялност сред клиентите</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Осигурява качествено обслужване на клиента</li> <li>• Проявява отзивчивост към нуждите на клиентите</li> <li>• Изслушва клиента и се съобразява с мнението му при избора на определена стока</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставя изчерпателна информация на клиентите</li> </ul>
<b>Резултат от учене 10.2:</b>	Владее техники за продажба
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава основните техники за продажба</li> <li>• Изброява основните разновидности на нуждите на клиента</li> <li>• Знае конкурентните предимства на предлаганите продукти</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Свързва индивидуалните особености на клиента с характеристиките на конкретния продукт</li> <li>• Разкрива добрите страни на предмета на покупката</li> <li>• Прилага неманипулативни методи за продажба</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставя коректна информация в обем и вид, съобразен с индивидуалните особености</li> <li>• Насочва клиента към продукт, който най-пълно да удовлетвори неговите потребности</li> </ul>
<b>Резултат от учене 10.3:</b>	Овладява проблемни ситуации
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава основните психологически типове клиенти</li> <li>• Описва начините за разрешаване на конфликти</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подбира поведение съобразено с психологическите особености на клиента</li> <li>• Изслушва възраженията на клиента и предлага решение</li> <li>• Прилага способности за приключване на покупката</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Действа адекватно и отговорно при разрешаване на проблемни ситуации и спорове в съответствие с установените вътрешнофирмени правила</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>• Казус по зададен сценарий</li> </ul>

<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	За средства 1 и 2: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Учебен кабинет/места за провеждане на практическо обучение</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	За средство 1: Демонстрира теоретични знания за: <ul style="list-style-type: none"> <li>• начините за създаване на доверие у клиента</li> <li>• възможните и приложимите техники на продажба</li> <li>• техниките за преодоляване на конфликти</li> <li>• начините за предотвратяване на проблемни ситуации и спорове при приключване на продажбата</li> </ul> За средство 2: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Избира адекватен тип поведение при зададена проблемна ситуация</li> <li>• Вярно и точно определя необходимите действия за изход от конфликтна ситуация</li> </ul>

## ЕРУ 11

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Продукти</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	3
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 11.1:</b>	Познава характеристики на продуктите
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава химичния състав, качествените характеристики и потребителната стойност на предлаганите продукти</li> <li>• Разпознава еднородните масови продукти от диференцираните такива за клиента</li> <li>• Знае очаквания полезен ефект за клиента</li> <li>• Познава концепцията за жизнения цикъл на продуктите</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подбира и предлага продукти на клиента</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Насочва интереса на клиента към подходящия за него продукт</li> </ul>

	спрямо персоналните му нужди
<b>Резултат от учене 11.2:</b>	Съхранява и аранжира продуктите
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава нормативните изисквания за съхранение на различните видове продукти</li> <li>• Изброява стандартите за качество при съхранение на продуктите</li> <li>• Описва способи и техники за правилното съхранение на продуктите</li> <li>• Познава изискванията и търговските техники за аранжиране на различните видове продукти</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спазва нормите за съхранение на различните видове продукти</li> <li>• Използва способите за съхранение на различните видове продукти</li> <li>• Извършва необходимите действия за аранжиране на продуктите</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Съхранява и аранжира продуктите според нормативните изисквания</li> </ul>
<b>Резултат от учене 11.3:</b>	Извършва дейности, свързани с дообработката на продуктите
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Знае видовете опаковки и начините за опаковането им</li> <li>• Знае начините за предлагане на продуктите по атрактивен начин</li> <li>• Знае нормативната уредба относно маркировката и етикетировката на продуктите</li> <li>• Знае видовете маркировка и изискванията към нея</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спазва изискванията за разфасовка и опаковка на продуктите</li> <li>• Разчита маркировката и баркода на продуктите</li> <li>• Проверява съответствието на етикетите на получаваните продукти с установените изисквания</li> <li>• Поставя допълнителни етикети (за цена, промоция и др.) на правилните места, без да закрива информация за клиента</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Действа адекватно при отклонения в предоставяната информация на етикетите на продуктите</li> </ul>
<b>Резултат от учене 11.4:</b>	Провежда инвентаризация и бракуване
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава изискванията по отношение на инвентаризацията и бракуването</li> <li>• Разпознава образците на документи за инвентаризацията и</li> </ul>



	<p>бракуването</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Изброява случаите, водещи до бракуване на стоки</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Работи с инвентарните атрибути на предлаганите продукти</li> <li>• Спазва утвърденото разпределение на продуктите по вид, произход, мерна единица и др.</li> <li>• Попълва отчетните документи по инвентаризация или бракуване на продукти</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Действа адекватно при наличие на несъответствия в характеристиките на съхраняваните продукти</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>• Казус по зададен сценарий</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средства 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Учебен кабинет/места за провеждане на практическо обучение</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средство 1:</p> <p>Демонстрира теоретични знания за:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• потребителната стойност на предлаганите продукти</li> <li>• условията за правилно съхранение на продуктите</li> <li>• способите за аранжиране на продуктите</li> <li>• опаковане, разфасовка, маркировка и етикетировка на продуктите</li> <li>• особеностите при извършване на инвентаризация или бракуване</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Избира адекватен тип поведение при зададената стандартна ситуация</li> </ul>

ЕРУ 12

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Регламентация на търговията с помощни средства</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	4

<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Наименование на професията:</b>	Продавач-консултант
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 12.1:</b>	Познава процедурите по отпускане и реимбурсиране по реда на Закона за хората с увреждания и подзаконовата уредба
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава общите положения на Закона за хората с увреждания</li> <li>• Знае регламентацията в Правилника за прилагане на Закона за хората с увреждания (ППЗХУ)</li> <li>• Описва разпоредбите от приложенията от ППЗХУ</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Изчислява ползването на целева помощ от правоимащите клиенти</li> <li>• Съблюдава наличието на изискуемите документи в търговския обект по ППЗХУ</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставя помощни средства в съответствие с приложение № 2 от ППЗХУ</li> </ul>
<b>Резултат от учене 12.2:</b>	Познава условията и експлоатационните срокове относно помощните средства
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава общото устройство и основните технически характеристики на различните видове помощни средства</li> <li>• Знае условията на ползване на помощните средства, описани в ръководство, инструкция за ползване и др.</li> <li>• Знае сроковете за отпускане по ППЗХУ</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проверява техническото състояние на помощното средство при осъществяване на покупката</li> <li>• Проверява срока за експлоатация на помощното средство, предмет на покупката</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Действа адекватно при установен проблем, свързан с условията на отпускане на помощното средство</li> </ul>
<b>Резултат от учене 12.3:</b>	Работи с документи за отчетност
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава видовете документи за отчетност на отпусканите помощни средства</li> <li>• Разпознава утвърдените формуляри на документи</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Издава необходимите документи по продажбата - проформа фактура, фактура, касов бон и др.</li> <li>• Съставя приемно-предавателен протокол (приложение № 3 към ППЗХУ)</li> <li>• Отчита отпуснатите помощни средства по регистър</li> </ul>

<b>Компетентности</b>	• Работи прецизно и коректно с документи за отчетност
<b>Средства за оценяване:</b>	Средство 1: • Писмен изпит/тест Средство 2: • Практическо попълване на набор документи при продажба (отпускане) на помощно средство
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	За средства 1 и 2: • Учебен кабинет
<b>Критерии за оценяване:</b>	За средство 1: Демонстрира теоретични знания за познаване на: • нормативната уредба за отпускане на помощни средства • условията за реимбурсиране • експлоатационните срокове за отпускане • издаваните документи при продажбата (отпускането) За средство 2: • Съставя правилно и без пропуски изискваните документи за отчетност

### ЕРУ 13

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Комуникация с хора с увреждания</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 13.1:</b>	Работи с медицински документи
<b>Знания</b>	• Познава видовете двигателни увреждания • Познава видовете зрителни увреждания • Познава видовете слухови увреждания

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава видовете говорни увреждания</li> <li>• Познава видовете интелектуални увреждания</li> <li>• Познава видовете комбинирани увреждания</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разчита правилно информацията относно увреждането в медицинските документи на клиента</li> <li>• Подбира адекватен стил на поведение според вида на увреждане</li> <li>• Избира вида на помощното средство, отнасящо се към увреждането</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Действа адекватно в случаи на проблеми по медицинските документи на клиента според вида на увреждане</li> </ul>
<b>Резултат от учене 13.2:</b>	Консултира клиенти с увреждания
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава правилната терминология по отношение на хората с увреждания</li> <li>• Описва особеностите на комуникацията с хора, близки на хора с увреждания</li> <li>• Разпознава специфичните аспекти на комуникацията с клиенти с увреждания</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Общува ефективно и адекватно с клиента, нуждаещ се от конкретно помощно средство</li> <li>• Предоставя информация с оглед увреждането</li> <li>• Изгражда доверие на база зачитането на индивидуалните нужди на клиента</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обяснява коректно и достъпно начина на ползване на помощното средство с оглед на неговите експлоатационни характеристики</li> </ul>
<b>Резултат от учене 13.3:</b>	Овладева конфликтни ситуации
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Знае причините за възникване на конфликтни ситуации при хора с увреждания</li> <li>• Познава възможните конфликтни ситуации и тяхното развитие</li> <li>• Познава техники за асертивно поведение</li> <li>• Описва начините за разрешаване на конфликтни ситуации</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Прилага асертивен подход към клиента</li> <li>• Прилага похвати за приключване на конфликта - разрешаване, отбягване, отлагане</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Способен е да разреши конфликтна ситуация, като използва</li> </ul>

	аргументи, съобразени с поведението и нуждите на клиента
<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>• Казус по зададен сценарий</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средства 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Учебен кабинет/места за провеждане на практическо обучение</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средство 1:</p> <p>Демонстрира теоретични знания за:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• видовете увреждания</li> <li>• способите за комуникация при хора с увреждания</li> <li>• развитието и приключването на конфликтни ситуации при хора с увреждания</li> <li>• техники за асертивно поведение</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Избира адекватен тип поведение при клиент с конкретно увреждане</li> </ul>

#### ЕРУ 14

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Продукти - технически помощни средства</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 14.1:</b>	Познава техническите помощни средства за хора с увреждания на опорно-двигателния апарат
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава помощните средства при увреждания на опорно-двигателния апарат по вид, марка, модел и производител</li> <li>• Разпознава характеристиките и експлоатационните свойства на</li> </ul>

	<p>помощните средства</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Знае начина за доставка от търговския представител на помощни средства при увреждания на опорно-двигателния апарат</li> <li>• Описва изискванията за съхранение и поддръжка на помощни средства</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Демонстрира при необходимост начина и особеностите при ползване на помощните средства при увреждания на опорно-двигателния апарат</li> <li>• Съхранява правилно помощните средства според инструкцията на производителя</li> <li>• Поддържа помощните средства в експлоатационна годност и с необходимия търговски вид</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спазва мерките за осигуряване на безопасност при ползване на помощни средства при увреждания на опорно-двигателния апарат</li> <li>• Действа адекватно в случай на отклонения в условията на ползване на помощните средства за хора с увреждания на опорно-двигателния апарат</li> </ul>
<b>Резултат от учене 14.2:</b>	Познава техническите помощни средства за хора със зрителни увреждания
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава помощните средства при зрителни увреждания по вид, марка, модел и производител</li> <li>• Описва характеристиките и експлоатационните свойства на тези помощни средства</li> <li>• Знае начина за доставка от търговския представител на помощни средства при зрителни увреждания</li> <li>• Познава изискванията за съхранение и поддръжка на помощните средства</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Демонстрира при необходимост начина и особеностите при ползване на помощните средства при зрителни увреждания</li> <li>• Съхранява правилно помощни средства според инструкцията на производителя</li> <li>• Поддържа помощните средства при зрителни увреждания в експлоатационна годност и с необходимия търговски вид</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спазва мерките за осигуряване на безопасност при ползване на помощни средства при зрителни увреждания</li> <li>• Действа адекватно в случай на отклонения в условията на</li> </ul>

	ползване на помощните средства при хора със зрителни увреждания
<b>Резултат от учене 14.3:</b>	Познава техническите помощни средства за хора със слухови увреждания
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава помощните средства при слухови увреждания по вид, марка, модел и производител</li> <li>• Описва характеристиките и експлоатационните свойства на тези помощни средства</li> <li>• Знае начина за доставка от търговския представител на помощни средства при слухови увреждания</li> <li>• Познава изискванията за съхранение и поддръжка на помощните средства</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Демонстрира, при необходимост, начина и особеностите при ползване на помощните средства при слухови увреждания</li> <li>• Съхранява правилно помощните средства според инструкцията на производителя</li> <li>• Поддържа помощните средства при слухови увреждания в експлоатационна годност и с необходимия търговски вид</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спазва мерките за осигуряване на безопасност при ползване на помощни средства при слухови увреждания</li> <li>• Действа адекватно в случай на отклонения в условията на ползване на помощните средства за хора със слухови увреждания</li> </ul>
<b>Резултат от учене 14.4:</b>	Познава техническите помощни средства за хора с речеви увреждания
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава помощните средства при речеви увреждания по вид, марка, модел и производител</li> <li>• Описва характеристиките и експлоатационните свойства на помощните средства</li> <li>• Знае начина за доставка от търговския представител на помощни средства за хора с речеви увреждания</li> <li>• Познава изискванията за съхранение и поддръжка на помощните средства</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Демонстрира при необходимост начина и особеностите при ползване на помощните средства за хора с речеви увреждания</li> <li>• Съхранява правилно помощните средства според инструкцията на производителя</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Поддържа помощните средства за хора с речеви увреждания в експлоатационна годност и с необходимия търговски вид</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спазва мерките за осигуряване на безопасност при ползване на помощни средства за хора с речеви увреждания</li> <li>• Действа адекватно в случай на отклонения в условията на ползване на помощните средства за хора с речеви увреждания</li> </ul>
<b>Резултат от учене 14.5:</b>	Познава техническите помощни средства за хора със скрити увреждания
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава помощните средства за хора със скрити увреждания по вид, марка, модел и производител</li> <li>• Описва характеристиките и експлоатационните свойства на помощните средства</li> <li>• Знае начина за доставка от търговския представител на помощни средства за хора със скрити увреждания</li> <li>• Разпознава изискванията за съхранение и поддръжка на помощните средства</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Демонстрира при необходимост начина и особеностите при ползване на помощните средства за хора със скрити увреждания</li> <li>• Съхранява правилно помощните средства според инструкцията на производителя</li> <li>• Поддържа помощните средства за хора със скрити увреждания в експлоатационна годност и с необходимия търговски вид</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спазва мерките за осигуряване на безопасност при ползване на помощни средства за хора със скрити увреждания</li> <li>• Действа адекватно в случай на отклонения в условията на ползване на помощните средства за хора със скрити увреждания</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>• Макет (примерен образец) на помощно средство от всеки вид</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средства 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> <p>Демонстрира теоретични знания за:</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• видовете технически помощни средства</li> <li>• основните им експлоатационни характеристики</li> <li>• начините за съхранение, поддръжка и предлагане</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Работи адекватно с техническото помощно средство според вида на увреждането</li> </ul>
--	---

**ЕРУ за специалност "Търговия с хранителни добавки" - трета степен на професионална квалификация**  
ЕРУ 15

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Отношение към клиентите</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	3
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 15.1:</b>	Консултира клиентите
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава начините за изграждане на доверие у клиентите</li> <li>• Изброява каналите за комуникация с клиентите</li> <li>• Знае принципите за поддържане на лоялност сред клиентите</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Осигурява качествено обслужване на клиента</li> <li>• Проявява отзивчивост към нуждите на клиентите</li> <li>• Изслушва клиента и се съобразява с мнението му при избора на определена стока</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставя изчерпателна информация на клиентите</li> </ul>
<b>Резултат от учене 15.2:</b>	Владее техники за продажба
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава основните техники за продажба</li> <li>• Изброява основните разновидности на нуждите на клиента</li> <li>• Знае конкурентните предимства на предлаганите продукти</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Свързва индивидуалните особености на клиента с характеристиките на конкретния продукт</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разкрива добрите страни на предмета на покупката</li> <li>• Прилага неманипулативни методи за продажба</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставя коректна информация в обем и вид, съобразен с индивидуалните особености</li> <li>• Насочва клиента към продукт, който най-пълно да удовлетвори неговите потребности</li> </ul>
<b>Резултат от учене 15.3:</b>	Овладеява проблемни ситуации
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава основните психологически типове клиенти</li> <li>• Описва начините за разрешаване на конфликти</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подбира поведение съобразено с психологическите особености на клиента</li> <li>• Изслушва възраженията на клиента и предлага решение</li> <li>• Прилага способности за приключване на покупката</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Действа адекватно и отговорно при разрешаване на проблемни ситуации и спорове в съответствие с установените вътрешнофирмени правила</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>• Казус по зададен сценарий</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средства 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> <p>Демонстрира теоретични знания за:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• начините за създаване на доверие у клиента</li> <li>• възможните и приложимите техники на продажба</li> <li>• техниките за преодоляване на конфликти</li> <li>• начините за предотвратяване на проблемни ситуации и спорове при приключване на продажбата</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Избира адекватен тип поведение при зададена проблемна</li> </ul>

	<p>ситуация</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вярно и точно определя необходимите действия за изход от конфликтна ситуация</li> </ul>
--	--

## ЕРУ 16

Наименование на единицата:	Продукти
Ниво по НКР:	3
Ниво по ЕКР:	3
Наименование на професията:	<u>Продавач-консултант</u>
Ниво по НКР:	3 - 4
Ниво по ЕКР:	3 - 4
<b>Резултат от учене 16.1:</b>	Познава характеристики на продуктите
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава химичния състав, качествените характеристики и потребителната стойност на предлаганите продукти</li> <li>• Разпознава еднородните масови продукти от диференцираните такива за клиента</li> <li>• Знае очаквания полезен ефект за клиента</li> <li>• Познава концепцията за жизнения цикъл на продуктите</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подбира и предлага продукти на клиента</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Насочва интереса на клиента към подходящия за него продукт спрямо персоналните му нужди</li> </ul>
<b>Резултат от учене 16.2:</b>	Съхранява и аранжира продуктите
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава нормативните изисквания за съхранение на различните видове продукти</li> <li>• Изброява стандартите за качество при съхранение на продуктите</li> <li>• Описва способности и техники за правилното съхранение на продуктите</li> <li>• Познава изискванията и търговските техники за аранжиране на различните видове продукти</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спазва нормите за съхранение на различните видове продукти</li> <li>• Използва способите за съхранение на различните видове продукти</li> <li>• Извършва необходимите действия за аранжиране на продуктите</li> </ul>

<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Съхранява и аранжира продуктите според нормативните изисквания</li> </ul>
<b>Резултат от учене 16.3:</b>	Извършва дейности, свързани с дообработката на продуктите
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Знае видовете опаковки и начините за опаковането им</li> <li>• Знае начините за предлагане на продуктите по атрактивен начин</li> <li>• Знае нормативната уредба относно маркировката и етикетировката на продуктите</li> <li>• Знае видовете маркировка и изискванията към нея</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спазва изискванията за разфасовка и опаковка на продуктите</li> <li>• Разчита маркировката и баркода на продуктите</li> <li>• Проверява съответствието на етикетите на получаваните продукти с установените изисквания</li> <li>• Постава допълнителни етикети (за цена, промоция и др.) на правилните места, без да закрива информация за клиента</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Действа адекватно при отклонения в предоставяната информация на етикетите на продуктите</li> </ul>
<b>Резултат от учене 16.4:</b>	Провежда инвентаризация и бракуване
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава изискванията по отношение на инвентаризацията и бракуването</li> <li>• Разпознава образците на документи за инвентаризацията и бракуването</li> <li>• Изброява случаите, водещи до бракуване на стоки</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Работи с инвентарните атрибути на предлаганите продукти</li> <li>• Спазва утвърденото разпределение на продуктите по вид, произход, мерна единица и др.</li> <li>• Попълва отчетните документи по инвентаризация или бракуване на продукти</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Действа адекватно при наличие на несъответствия в характеристиките на съхраняваните продукти</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>• Казус по зададен сценарий</li> </ul>

<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средства 1 и 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Учебен кабинет/места за провеждане на практическо обучение</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средство 1:</p> <p>Демонстрира теоретични знания за:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• потребителната стойност на предлаганите продукти</li> <li>• условията за правилно съхранение на продуктите</li> <li>• способите за аранжиране на продуктите</li> <li>• опаковане, разфасовка, маркировка и етикетировка на продуктите</li> <li>• особеностите при извършване на инвентаризация или бракуване</li> </ul> <p>За средство 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Избира адекватен тип поведение при зададената стандартна ситуация</li> </ul>

## ЕРУ 17

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Регламентация на търговията с хранителни добавки</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 17.1:</b>	Познава правилата за пускане на пазара на хранителни добавки
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава общите разпоредби по Закона за храните в частта му за хранителните добавки</li> <li>• Знае разпоредбите на Наредба № 47 от 2004 г. за изискванията към хранителните добавки (ДВ, бр. 5 от 2005 г.)</li> <li>• Изброява формите за контрол върху хранителните добавки</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Съблюдава изискванията за въвеждане в търговския оборот на конкретни партиди хранителни добавки</li> <li>• Съхранява изискуемата документация относно хранителните добавки</li> </ul>

<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Действа адекватно в случай на отклонение от изискванията за пускане на хранителни добавки на пазара</li> </ul>
<b>Резултат от учене 17.2:</b>	Познава правилата за етикетиране на хранителните добавки
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава общата регламентация на Наредбата за изискванията за етикетирането и представянето на храните, приета с ПМС № 383 от 2014 г. (ДВ, бр. 102 от 2014 г.)</li> <li>• Описва изискванията на Наредба № 47 от 2004 г. за изискванията към хранителните добавки</li> <li>• Знае текущо издаваните указания на Българската агенция по безопасност на храните (БАБХ) по етикетирането</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проверява съответствието на етикетите на получаваните продукти с установените изисквания</li> <li>• Постава допълнителни етикети (за цена, промоция и др.) на правилните места, без да закрива информация за клиента</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спазва стриктно действащото законодателство, свързано с етикетирането на хранителните добавки</li> </ul>
<b>Средства за оценяване:</b>	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Писмен изпит/тест</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Учебен кабинет</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средство 1:</p> <p>Демонстрира теоретични знания за:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• пускането на хранителни добавки в търговската мрежа</li> <li>• правилното етикетиране на хранителните добавки</li> </ul>

## ЕРУ 18

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Хранителни добавки</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 18.1:</b>	Обяснява характеристиките и приложението на микронутриентите (витамины, минерали и др.)

<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава основните свойства на микронутриентите</li> <li>• Знае класификацията на микронутриентите</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставя правилно артикулите от групата на микронутриентите</li> <li>• Съхранява правилно тези артикули в търговския обект</li> <li>• Проверява съответствието на дозировката спрямо препоръчителната дневна доза с цел избягване на нежелани и странични ефекти</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	• Препоръчва алтернативни на търсените артикули с оглед индивидуалните особености на клиента и ценовия диапазон
<b>Резултат от учене 18.2:</b>	Обяснява характеристиките и приложението на макронутриентите (белтъчини/протеини, въглехидрати, мазнини)
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава основните свойства на макронутриентите</li> <li>• Знае класификацията на макронутриентите</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставя правилно артикулите от групата на макронутриентите</li> <li>• Съхранява правилно тези артикули в търговския обект</li> <li>• Проверява съответствието на дозировката с цел избягване на нежелани и странични ефекти</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	• Препоръчва алтернативни на търсените артикули с оглед индивидуалните особености на клиента и ценовия диапазон
<b>Резултат от учене 18.3:</b>	Обяснява характеристиките и приложението на фитохимикалите
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава основните свойства на фитохимикалите</li> <li>• Знае класификацията на фитохимикалите</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставя правилно артикулите от групата на фитохимикалите</li> <li>• Съхранява правилно тези артикули в търговския обект</li> <li>• Проверява съответствието на дозировката с цел избягване на нежелани и странични ефекти</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	• Препоръчва алтернативни на търсените артикули с оглед индивидуалните особености на клиента и ценовия диапазон
<b>Резултат от учене 18.4:</b>	Обяснява характеристиките и приложението на други хранителни добавки
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава основните свойства на естествените и изкуствените подсладители</li> <li>• Знае класификацията на естествените и изкуствените подсладители</li> </ul>
<b>Умения</b>	• Предоставя правилно артикулите от групата на естествените и

	<p>изкуствените подсладители</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Съхранява правилно тези артикули в търговския обект</li> <li>• Проверява съответствието на дозировката с цел избягване на нежелани и странични ефекти</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Препоръчва алтернативни на търсените артикули с оглед индивидуалните особености на клиента и ценовия диапазон</li> </ul>
<b>Средства за оценяване:</b>	<p>Средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Писмен изпит/тест</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средство 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Учебен кабинет</li> </ul>
<b>Критерии за оценяване:</b>	<p>За средство 1:</p> <p>Демонстрира теоретични знания за:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• класификацията и основните свойства на хранителните добавки</li> <li>• правилното дозиране на хранителните добавки и избягване на нежелани ефекти</li> <li>• правилното съхранение на хранителните добавки в търговския обект</li> </ul>

## ЕРУ 19

<b>Наименование на единицата:</b>	<b>Промоция на здравето</b>
<b>Ниво по НКР:</b>	4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	4
<b>Наименование на професията:</b>	<u>Продавач-консултант</u>
<b>Ниво по НКР:</b>	3 - 4
<b>Ниво по ЕКР:</b>	3 - 4
<b>Резултат от учене 19.1:</b>	Обяснява механизма на въздействие на хранителните добавки
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Познава изискванията относно препоръчителния дневен хранителен прием на добавките</li> <li>• Знае изискванията относно диетичните референтни количества за прием</li> <li>• Описва ограниченията относно допустимите дози за прием на хранителни добавки</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Работи със справочни таблици за видовете прием на</li> </ul>



	<p>хранителни добавки</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Проверява съответствието на съдържанието на артикулите с необходимостта от приемане на хранителната добавка от клиента</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Спазва установените процедури в търговския обект за избягване на нежелани и странични ефекти от приемането на хранителните добавки</li> </ul>
<b>Резултат от учене 19.2:</b>	Провежда консултации при използването на хранителните добавки, включително при съчетание с физически упражнения и спорт
<b>Знания</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Описва принципите на използване на хранителни добавки за ежедневна употреба</li> <li>• Познава класификацията на хранителните добавки в спорта</li> <li>• Изброява основните фактори при избор на хранителни добавки</li> </ul>
<b>Умения</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проверява дозирането и смесването на активните вещества и помощните субстанции</li> <li>• Проверява спазването на модела за мониторинг при приема на добавки</li> <li>• Предоставя адекватна информация на клиента относно приема на добавки</li> </ul>
<b>Компетентности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Препоръчва промяна в режима на приемане на добавки при риск от поява на нежелани или странични ефекти</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>• Казус по зададен сценарий</li> </ul>
<b>Условия за провеждане на оценяването:</b>	<p>За средства 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> <p>Демонстрира теоретични знания за:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• въздействието на хранителните добавки върху процесите в човешкия организъм в ежедневието и в спорта</li> <li>• нормите за прием на добавки</li> <li>• начините за съставяне на личен план за приема на добавки</li> </ul>

За средство 2:
----------------

- Адекватно ориентиране за възможна рискова ситуация при приема на добавки

#### *4. Изисквания към материалната база*

##### *4.1. Учебен кабинет*

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

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

Учебни пособия за обучение по теория и практика: демонстрационни макети и модели; реални образци; онагледяващи табла; учебни видеофилми; програмни продукти, демонстрационни модели, отчетни документи и др.

##### *4.2. Специализирана учебна база*

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

#### *5. Изисквания към обучаващите*

##### *5.1. По теоретично обучение*

Обучаващите по теория за втора и трета степен на професионална квалификация трябва да притежават образователно-квалификационна степен "бакалавър" или "магистър" по специалност от професионални направления "Администрация и управление", "Икономика" от област на образование "Социални, стопански и правни науки" или професионално направление "Информатика и компютърни науки" от област на образование "Природни науки, математика и информатика" (според Класификатора на областите на висше образование и професионалните направления, приет от Министерския съвет с Постановление № 125 от 2002 г. - ДВ, бр. 64 от 2002 г.), която съответства на учебните модули и предмети.

Обучаващите по теория за трета степен на професионална квалификация трябва да притежават образователно-квалификационна степен "бакалавър" или "магистър" по специалност от професионални направления "Обществено здраве", "Здравни грижи" или "Спорт" от област на образование "Здравеопазване и спорт" (според Класификатора на областите на висше образование и професионалните направления), която съответства на учебните модули и предмети.

##### *5.2. По практическо обучение*

Обучаващите по практика за втора и трета степен на професионална квалификация трябва да притежават образователно-квалификационна степен

"бакалавър" или "магистър" по специалност от професионално направление "Икономика" от област на образование "Социални, стопански и правни науки" (според Класификатора на областите на висше образование и професионалните направления), която съответства на учебните модули и предмети.

Обучаващите по практика за трета степен на професионална квалификация трябва да притежават образователно-квалификационна степен "бакалавър" или "магистър" по специалност от професионални направления "Обществено здраве", "Здравни грижи" или "Спорт" от област на образование "Здравеопазване и спорт" (според Класификатора на областите на висше образование и професионалните направления), която съответства на учебните модули и предмети.

По учебен предмет или модул от професионалната подготовка, за който няма съответно професионално направление в Класификатора на областите на висше образование и професионалните направления, могат да преподават лица без висше образование, ако са придобили съответната професионална квалификация 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.