

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ  
КОМПЕТЕНЦИИ  
«ПРОДАВЕЦ-КАССИР»

для проведения Регионального этапа  
Всероссийского чемпионатного  
движения по профессиональному  
мастерству «Профессионалы» в  
Пензенской области в период с  
05.04.2023 по 13.04.2023 года

Конкурсное задание разработано экспертным сообществом и утверждено Менеджером компетенции, в котором установлены нижеследующие правила и необходимые требования владения профессиональными навыками для участия в соревнованиях по профессиональному мастерству.

**Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:**

1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ.....	2
1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ .....	2
1.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОМПЕТЕНЦИИ «Продавец-кассир».....	2
1.3. ТРЕБОВАНИЯ К СХЕМЕ ОЦЕНКИ .....	7
1.4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ.....	7
1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив).....	9
2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ.....	10
2.1. Личный инструмент конкурсанта.....	10
3. Приложения .....	10

# 1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ

## 1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ

Требования компетенции (ТК) «Продавец-кассир» определяют знания, умения, навыки и трудовые функции, которые лежат в основе наиболее актуальных требований работодателей отрасли.

Целью соревнований по компетенции является демонстрация лучших практик и высокого уровня выполнения работы по соответствующей рабочей специальности или профессии.

Требования компетенции являются руководством для подготовки конкурентоспособных, высококвалифицированных специалистов / рабочих и участия их в конкурсах профессионального мастерства.

В соревнованиях по компетенции проверка знаний, умений, навыков и трудовых функций осуществляется посредством оценки выполнения практической работы.

Требования компетенции разделены на четкие разделы с номерами и заголовками, каждому разделу назначен процент относительной важности, сумма которых составляет 100.

## 1.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОМПЕТЕНЦИИ «Продавец-кассир»

Таблица №1

### Перечень профессиональных задач специалиста

№ п/п	Раздел	Важность в %
1	<b>Организация рабочего процесса и безопасность</b>	20
	- Специалист должен знать и понимать:  — Положения техники безопасности и охраны труда; — Важность поддержания рабочего места в порядке; — Пользования всем оборудованием в соответствии с техникой безопасности и инструкциями производителей; — Планирования работы и расставления приоритетов для повышения эффективности на рабочем месте и для	

	<p>выполнения заданий в срок;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Закон о защите прав потребителей;</li> <li>— Сопроводительную документацию: <ul style="list-style-type: none"> <li>• по приемке товара;</li> <li>• оформлению возврата;</li> <li>• браку товара;</li> <li>• по движению товара от поставщика к потребителю;</li> <li>• товарно-транспортную накладную;</li> </ul> </li> </ul> <p>счет-фактуру.</p>	
	<p>- Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Регулярно убирать и поддерживать в порядке полки, прилавки, столы и полы;</li> <li>— Оформлять сопроводительную документацию по возвратам, браку;</li> <li>— Оформлять витрины, соблюдая все меры предосторожности для предотвращения урона и повреждений во время установки и использования;</li> </ul> <p>Прикреплять этикетки, раскладывать и выставлять товары.</p>	
2	<p><b>Аналитика и контроль качества</b></p>	15
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Исследования и поиска информации о товаре, бренде, производителе;</li> <li>— Анализ и структурирование полученных статистических данных;</li> <li>— Принципы оценивания и техники обеспечения качества;</li> <li>— Характер бренда, имидж и уникальные преимущества продвигаемого товара;</li> <li>— Возможности и способы подходов к дополнительным продажам принципы и методы для: <ul style="list-style-type: none"> <li>• сбора;</li> <li>• обработки;</li> </ul> </li> </ul> <p>оценивания информации и данных.</p>	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <p>Собирать информацию о клиенте или продукте для определения потребностей клиента;</p> <p>Контролировать соотношение запасов и продаж в целом и в деталях, для корректности проведения процедуры продаж в</p>	

	<p>случае оптовой покупки клиентом;</p> <p>Следить за хранением и выставлением на продажу товар;</p> <p>Рассчитывать цены продаж, общую сумму покупок;</p> <p>Осуществлять обмен товара и прием возврата;</p> <p>Следить за износом, расшатыванием товара и необходимости его замены.</p>	
	<b>Профессиональная коммуникация</b>	35
3	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <p>Принципы и методы построения и поддержания доверия (Сотрудник-сотрудник; Продавец-покупатель);</p> <p>Принципы и методы влияния на других людей;</p> <p>Принципы и методы для:</p> <p>активного слушания</p> <p>открытого опрашивания</p> <p>эффективного высказывания</p> <p>влияния</p> <p>убеждения</p> <p>ведения переговоров</p> <p>Принципы и методы косвенного общения, такого как по телефону и электронной почте;</p> <p>Принципы и методы информирования, обучения и наставления других людей;</p> <p>Техники общения в режиме онлайн, в голосовом и текстовом режиме.</p>	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Отвечать на вопросы, касающиеся магазина и его товаров;</li> <li>— Описывать товары и объяснять их использование, эксплуатацию и уход за ними;</li> <li>— Объяснять и интерпретировать значение специальной или технической информации с учетом экологичности и рационального расходования ресурсов для товара;</li> </ul>	

	<p>— Информировать, обучать и наставлять других людей. Получать отзывы от клиентов</p>	
	<b>Сервис и клиенториентированность</b>	20
4	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Эмпатию клиента;</li> <li>— Клиента с точки зрения покупателя;</li> <li>— Мотивацию и причины клиентом;</li> <li>— Процедуры осуществления продаж и других операций в режиме онлайн</li> <li>— Принципы и методы решения проблем клиентов.</li> <li>— Клиентоориентированность;</li> <li>— Природу социальной восприимчивости и ориентации на обслуживание;</li> <li>— Принципы и процессы предоставления стандартных и персонализированных услуг покупателям: <ul style="list-style-type: none"> <li>• оценка потребностей</li> <li>• стандарты качества</li> </ul> </li> </ul> <p>оценка удовлетворенности потребителей</p>	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Выполнять или организовывать высококвалифицированную упаковку товаров;</li> <li>— Профессионально рассматривать жалобы и запросы в рамках политики организации;</li> <li>— Предлагать различные варианты оплаты клиентам;</li> <li>— Относиться к клиентам с эмпатией, желанием помочь.</li> <li>— Приветствовать клиентов и выяснять желания и потребности каждого клиента;</li> <li>— Выявлять и помогать клиентам с особыми личными потребностями;</li> <li>— Рекомендовать, выбирать или находить и получать товары, исходя из потребностей и желаний клиентов;</li> </ul> <p>Собирать информацию о клиенте или продукте для определения потребностей клиента</p>	
5	<b>Оборудование и инструменты для обеспечения процесса продаж</b>	5
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Принципы работы с кассовыми машинами;</li> <li>— Возможности использования портативных устройств</li> </ul>	

	<p>для проведения продаж;          Принципы и методы непрерывного взаимодействия с компьютерами и крупномасштабными ИКТ-системами.</p>	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Использовать портативные устройства для поддержки процесса продаж;</li> <li>— Использование контрольно-кассовой машины;</li> </ul> <p>Использование детектора банкнот.</p>	
<b>6</b>	<b>Программное обеспечение</b>	<b>5</b>
	<p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Функционал и возможности использования программ для автоматизации и облегчения выполнения операций;</li> <li>— Возможности операционных действий в кассовых машинах;</li> <li>— Дизайнерские решения;</li> </ul> <p>Принципы и методы обработки информации и данных.</p>	
	<p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Пользоваться CRM системами для управления розничной торговлей (1С или аналоги);</li> <li>— Уметь создавать, просматривать, редактировать и форматировать текстовые статьи, деловых бумаг, а также иных документов, с локальным применением простейших форм таблично-матричных алгоритмов.</li> <li>— Консультировать клиентов через программное решение Outlook или аналоги;</li> </ul> <p>Редактировать, создавать индивидуальные дизайны баннеров и ценников для магазина.</p>	

### 1.3. ТРЕБОВАНИЯ К СХЕМЕ ОЦЕНКИ

Сумма баллов, присуждаемых по каждому аспекту, должна попадать в диапазон баллов, определенных для каждого раздела компетенции, обозначенных в требованиях и указанных в таблице №2.

Таблица №2

#### Матрица пересчета требований компетенции в критерии оценки

Критерий/Модуль						Итого баллов за раздел ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ
Разделы ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ		А	Б	В	Г	
	1	7	5	4	0	16
	2	3	4	4	0	11
	3	2	11	11	0	24
	4	2	6	6	0	14
	5	0	2,5	2,5	0	5
	6	2,5	0	0	0	2,5
Итого баллов за критерий/модуль		16,5	28,5	27,5	0	72,5

### 1.4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

Оценка Конкурсного задания будет основываться на критериях, указанных в таблице №3:

Таблица №3

#### Оценка конкурсного задания

### 1.5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ

Общая продолжительность Конкурсного задания<sup>1</sup>: 11 ч.

Количество конкурсных дней: 3 дней

Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов требований компетенции.

<sup>1</sup> Указывается суммарное время на выполнение всех модулей КЗ одним конкурсантом.



Оценка знаний участника должна проводиться через практическое выполнение Конкурсного задания. В дополнение могут учитываться требования работодателей для проверки теоретических знаний / оценки квалификации.

### **1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания (ссылка на ЯндексДиск с матрицей, заполненной в Excel)**

Конкурсное задание состоит из четырех модулей, включает обязательную к выполнению часть (инвариант) – трех модулей, и вариативную часть – одного модуля. Общее количество баллов конкурсного задания составляет 100.

Обязательная к выполнению часть (инвариант) выполняется всеми регионами без исключения на всех уровнях чемпионатов.

Количество модулей из вариативной части, выбирается регионом самостоятельно в зависимости от материальных возможностей площадки соревнований и потребностей работодателей региона в соответствующих специалистах. В случае если ни один из модулей вариативной части не подходит под запрос работодателя конкретного региона, то вариативный (е) модуль (и) формируется регионом самостоятельно под запрос работодателя. При этом, время на выполнение модуля (ей) и количество баллов в критериях оценки по аспектам не меняются.

*Таблица №4*

#### **Матрица конкурсного задания**

Обобщенная трудовая функция	Трудовая функция	Нормативный документ/ЗУН	Модуль	Константа/вариатив	ИЛ	КО
1	2	3	4	5	6	7

Инструкция по заполнению матрицы конкурсного задания (**Приложение № 1**)

## 1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив)

### Модуль А. (Мерчендайзинг)

*Время на выполнение модуля 4 часа.*

**Задания:** Участнику необходимо разложить и продекорировать товар на витрине в соответствии с принципами:

- разделения по категориям;
- создания навигации для посетителей;
- оформления ценников;
- частых перестановки;
- следования интересам разной группы потребителей.

### Модуль Б. (Продажа товара)

*Время на выполнение модуля 4 часа.*

**Задания:** Участнику необходимо изучить весь ассортимент товара в магазине, особенности и дополнительные условия компании (представителя продукции на чемпионате) для осуществления основных продаж, дополнительных продаж, заключения сделки.

В ходе выполнения задания могут использоваться различные подходы в продажах, в зависимости от сегмента выбранного товара – масс-маркет и/или премиум. Работа заключается в грамотном подборе участником подхода к клиенту (актеру), который будет появляться для проверки навыков в одном или обоих сегментах.

### Модуль В. (Работа с возражениями)

*Время на выполнение модуля 3 часа.*

**Задания:** Участнику необходимо отработать возражения покупателя и решить его проблему.

Пример: клиент (актер) купил пиджак, через неделю ношения у него порвался подклад.

## **2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ<sup>2</sup>**

Официально-деловой стиль/ смарт-кэжуал (возможны вариации: однотонная футболка и пиджак/ однотонная рубашка и пиджак)

Обувь: однотонные кеды/ классические туфли/ оксфорды/ дерби/ лоферы/ броги/ дезёрты.

Допускаются аксессуары: подтяжки, часы, кольца, серьги, подвески.

### **2.1. Личный инструмент конкурсанта**

Нулевой – нельзя ничего привозить

### **2.2. Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке**

Флеш-накопитель, смарт-часы, телефон, заготовленные шаблоны в облачных носителях.

## **3. Приложения**

Приложение №1 Инструкция по заполнению матрицы конкурсного задания

Приложение №2 Матрица конкурсного задания

Приложение №3 Критерии оценки

Приложение №4 Инструкция по охране труда и технике безопасности по компетенции «Продавец-кассир».

Приложение № 5 Список товаров в зависимости сегмента продаваемого товара.

---

<sup>2</sup> Указываются особенности компетенции, которые относятся ко всем возрастным категориям и чемпионатным линейкам без исключения.