



ВСЕРОССИЙСКОЕ
ЧЕМПИОНАТНОЕ
ДВИЖЕНИЕ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ
МАСТЕРСТВУ

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ «Продавец-кассир»

Региональный этап Чемпионата по профессиональному
мастерству «Профессионалы»

Иркутская область
регион проведения

2026 г.

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..... | 3 |
| 1.1. Общие сведения о требованиях компетенции..... | 3 |
| 1.2. Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции «Продавец-кассир»..... | 3 |
| 1.3. Требования к схеме оценки..... | 6 |
| 1.4. Спецификация оценки компетенции..... | 7 |
| 1.5. Конкурсное задание..... | 7 |
| 1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания..... | 8 |
| 1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив)..... | 8 |
| 2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ..... | 9 |
| 2.1. Личный инструмент конкурсанта..... | 9 |
| 2.2. Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке..... | 9 |
| 3. ПРИЛОЖЕНИЯ..... | 9 |

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»

Перечень видов профессиональной деятельности, умений, знаний, профессиональных трудовых функций специалиста базируется на требованиях современного рынка труда к данному специалисту.

Таблица 1

Перечень профессиональных задач специалиста

| № п/п | Раздел | Важность в % |
|-------|--|--------------|
| 1 | Организация рабочего процесса и охрана труда | 7,5 |
| | -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; | |

| № п/п | Раздел | Важность в % |
|----------|--|-----------------|
| | <p>— Планирования работы и расставления приоритетов для повышения эффективности на рабочем месте и для выполнения заданий в срок;</p> <p>— Закон о защите прав потребителей;</p> <p>— Сопроводительную документацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> • по приемке товара; • оформлению возврата; • браку товара; • по движению товара от поставщика к потребителю; • товарно-транспортную накладную; <p>счет-фактуру.</p> <p>-Специалист должен уметь:</p> <p>— Регулярно убирать и поддерживать в порядке полки, прилавки, столы и полы;</p> <p>— Оформлять сопроводительную документацию по возвратам, браку;</p> <p>— Оформлять витрины, соблюдая все меры предосторожности для предотвращения урона и повреждений во время установки и использования;</p> <p>Прикреплять этикетки, раскладывать и выставлять товары.</p> | |
| 2 | <p>Аналитика и контроль качества</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <p>— Исследования и поиска информации о товаре, бренде, производителе;</p> <p>— Анализ и структурирование полученных статистических данных;</p> <p>— Принципы оценивания и техники обеспечения качества;</p> <p>— Характер бренда, имидж и уникальные преимущества продвигаемого товара;</p> <p>— Возможности и способы подходов к дополнительным продажам принципы и методы для:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сбора; • обработки; <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 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, распатыванием товара и необходимости его замены.</p> | 13,1 |
| 3 | <p>Профессиональная коммуникация</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> | 42,3 |

| № п/п | Раздел | Важность в % |
|----------|---|-----------------|
| | <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: активного слушания открытого опрашивания эффективного высказывания влияния убеждения, 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"> — Отвечать на вопросы, касающиеся магазина и его товаров; — Описывать товары и объяснять их использование, эксплуатацию и уход за ними; — Объяснять и интерпретировать значение специальной или технической информации с учетом экологичности и рационального расходования ресурсов для товара; — Информировать, обучать и наставлять других людей. <p>Получать отзывы от клиентов</p> | |
| 4 | <p>Сервис и клиенториентированность</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Эмпатию клиента; — Клиента с точки зрения покупателя; — Мотивацию и причины клиентом; — Процедуры осуществления продаж и других операций в режиме онлайн — Принципы и методы решения проблем клиентов. — Клиентоориентированность; — Природу социальной восприимчивости и ориентации на обслуживание; — Принципы и процессы предоставления стандартных и персонализированных услуг покупателям: <ul style="list-style-type: none"> • оценка потребностей • стандарты качества <p>оценка удовлетворенности потребителей</p> <p>Специалист должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Выполнять или организовывать высококвалифицированную упаковку товаров; — Профессионально рассматривать жалобы и запросы в рамках политики организации; — Предлагать различные варианты оплаты клиентам; — Относиться к клиентам с эмпатией, желанием помочь. — Приветствовать клиентов и выяснять желания и потребности каждого клиента; — Выявлять и помогать клиентам с особыми личными | 22,8 |

| № п/п | Раздел | Важность в % |
|----------|--|-----------------|
| | <p>потребностями;</p> <p>— Рекомендовать, выбирать или находить и получать товары, исходя из потребностей и желаний клиентов;</p> <p>Собирать информацию о клиенте или продукте для определения потребностей клиента</p> | |
| 5 | <p>Оборудование и инструменты для обеспечения процесса продаж</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <p>— Принципы работы с кассовыми машинами;</p> <p>— Возможности использования портативных устройств для проведения продаж;</p> <p>Принципы и методы непрерывного взаимодействия с компьютерами и крупномасштабными ИКТ-системами.</p> <p>Специалист должен уметь:</p> <p>— Использовать портативные устройства для поддержки процесса продаж;</p> <p>— Использование контрольно-кассовой машины;</p> <p>Использование детектора банкнот.</p> | 6 |
| 6 | <p>Программное обеспечение</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <p>— Функционал и возможности использования программ для автоматизации и облегчения выполнения операций;</p> <p>— Возможности операционных действий в кассовых машинах;</p> <p>— Дизайнерские решения;</p> <p>Принципы и методы обработки информации и данных</p> <p>Специалист должен уметь:</p> <p>— Пользоваться CRM-системами для управления розничной торговлей (1С или аналоги);</p> <p>— Уметь создавать, просматривать, редактировать и форматировать текстовые статьи, деловых бумаг, а также иных документов, с локальным применением простейших форм таблично-матричных алгоритмов.</p> <p>— Консультировать клиентов через программное решение Outlook или аналоги;</p> <p>Редактировать, создавать индивидуальные дизайны баннеров и ценников для магазина</p> | 2,3 |
| 7 | <p>Бережливое производство</p> <p>Специалист должен знать и понимать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • принципы 5S и их цель; • виды «потерь» в процессе обслуживания (время, лишние движения, запасы, переработка); • требования к организации рабочего места в рознице (зоны, маркировка, доступность); • взаимосвязь 5S с качеством сервиса, безопасностью и скоростью выполнения задач; • порядок мини-аудита (до/после работы) и документирования результатов; • роль стандартизации операций в обучении персонала и передаче лучших практик. | 6 |

| № п/п | Раздел | Важность в % |
|-------|--|--------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • проводить сортировку и убирать лишнее из рабочей зоны; • рационально размещать материалы/инструменты и маркировать «дом» для каждого • поддерживать чистоту и исправность рабочего места, выполнять быстрый осмотр • работать по краткому стандарту (чек-лист/алгоритм), сверяться с фото-эталоном; • выполнять мини-аудит 5S (до/после), фиксировать результат в бланке; • сокращать потери времени/движений при подготовке, раскладке, демонстрации и уборке; • применять 5S в модулях: мерчандайзинг (организация места), продажа/обучение (стандартизация шагов), работа с возражениями (дисциплина процесса). | |

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 |
|---------------------------------|---|-------|------|-------|-------|---|
| | А | Б | В | Г | | |
| Разделы ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ | 1 | 5,10 | 0,60 | 1,00 | 0,80 | 7,50 |
| | 2 | 3,70 | 3,20 | 2,90 | 2,30 | 13,10 |
| | 3 | 0,00 | 2,50 | 18,90 | 20,90 | 42,30 |
| | 4 | 10,50 | 1,00 | 6,20 | 5,10 | 22,80 |
| | 5 | 1,50 | 1,70 | 1,80 | 1,00 | 6,00 |
| | 6 | 1,50 | 0,00 | 0,80 | 0,00 | 2,30 |
| | 7 | 6 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 6 |
| Итого баллов за критерий/модуль | | 29,30 | 9,00 | 31,60 | 30,10 | 100,00 |

1.4. Спецификация оценки компетенции

Оценка Конкурсного задания будет основываться на критериях, указанных в таблице 3

Оценка конкурсного задания

| Критерий | | Методика проверки навыков в критерии |
|----------|-----------------------|---|
| А | Мерчандайзинг | <ul style="list-style-type: none"> ○ Общий вид композиции ○ Фокальные точки ○ Видимость каждой ед. товара ○ Оформление витрины с ориентиром на удобство покупателя |
| Б | Продажа товара | <ul style="list-style-type: none"> ○ Выявление потребности клиента ○ Объяснение полной информации о товаре ○ Навыки продаж ○ Дополнительные продажи ○ Заключение сделки |
| В | Обучение персонала | <ul style="list-style-type: none"> ○ Коммуникабельность ○ Управленческие навыки ○ Педагогические навыки |
| Г | Работа с возражениями | <ul style="list-style-type: none"> ○ Вежливое общение ○ Навыки коммуникабельности ○ Навыки отработки возражений ○ Решение проблемы клиента ○ Положительное впечатление от продавца |

1.5. Конкурсное задание

Общая продолжительность Конкурсного задания: 13 часов

Количество конкурсных дней: 3 дня

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

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

1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания

Конкурсное задание состоит из 4-х модулей, включает обязательную к выполнению часть (инвариант) – 4-х модулей. 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 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.

1.5.2. Структура модулей конкурсного задания(инвариант/вариатив)

Модуль А. Мерчандайзинг (инвариант)

Время на выполнение модуля: 4 часа

Задание:

Конкурсанту необходимо изучить ассортимент товаров, разработать дизайн витрины, подготовить товары к продаже, создать и продекорировать витрину используя расходные материалы, предоставляемые площадкой.

Модуль Б. Продажа товара (инвариант)

Время на выполнение модуля: 4 часа

Задание:

Конкурсанту необходимо изучить ассортимент товаров, предоставляемый площадкой используя любые источники информации в рамках правил компетенции, подготовиться к продаже со статистом/статистами.

Модуль В. Обучение персонала (инвариант)

Время на выполнение модуля: 1 час

Задание:

По ранее изученным товарам из Модуля Б нужно провести обучение персонала по не менее чем 3 ед. товаров, используя коммуникативные навыки общения и обучения.

Модуль Г. Работа с возражениями (инвариант)

Время на выполнение модуля: 4 часа

Задание:

Конкурсанту необходимо изучить ассортимент товаров, предоставляемый площадкой используя любые источники информации в рамках правил компетенции, подготовиться к работе с недовольным клиентом(статистом), отработать все возражения клиента, а также продать товар. В случае нарушения законодательных норм Российской Федерации или нанесения урона деловой репутации компании Конкурсантом в рамках выполнения модуля, объективные аспекты по данному модулю могут подлежать обнулению.

2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ

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. Инструкция по охране труда по компетенции «Продавец-кассир».

Приложение 4. Чек-лист компетенции