

# Тестировщикам (регламенты)

- [Регламент взаимодействия группы тестирования и разработки](#)
- [Регламент функциональной и регрессионной проверки ПО](#)
- [Регламент составления документации для тестирования](#)
- [Универсальная проверка механизмов в ПП на базе 1С](#)
- [ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ младшего тестировщика](#)
- [ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ тестировщика](#)
- [ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ старшего тестировщика](#)

# Регламент взаимодействия группы тестирования и разработки

Этот регламент отражает процесс совместной работы разработчиков и тестировщиков над проектом.

Реальные процессы, которые идут на разных проектах, могут отличаться от описанного в документе.

[Регламент взаимодействия группы тестирования и группы разработки.docx](#)

# Регламент функциональной и регрессионной проверки ПО

[Регламент функциональной и регрессионной проверки ПО.docx](#)

# Регламент составления документации для тестирования

[Регламент составления документации для тестирования.docx](#)

Документ описывает подходы и порядок создания чек-листов и тест-кейсов для проведения функционального и регрессионного тестирования.

# Универсальная проверка механизмов в ПП на базе 1С

Системы 1С реализованы на базе платформы 1С:Предприятие с использованием одних и тех же базовых объектов: справочники, документы, обработки, отчеты, регламентные задания и др.

В таблице во вложении перечислены проверки, которые тестировщики должны прогонять, тестируя ПП на базе 1С, для всех тестируемых объектов.

[Универсальный алгоритм проверки механизмов.xlsx](#)

# ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ младшего тестировщика

## 1. Общие положения

- Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность младшего тестировщика.
- На должность младшего тестировщика может быть назначен сотрудник компании, имеющий необходимые для этого (требуемые) компетенции, образование и опыт.
- Назначение на данную должность может состояться только по итогам положительной аттестации.
- Младший тестировщик назначается и освобождается от занимаемой должности руководителем отдела.
- Младший тестировщик подчиняется руководителю отдела тестирования и сопровождения. В его подчинении сотрудников нет.
- В своей повседневной деятельности младший тестировщик руководствуется:
  - законодательством РФ;
  - приказами и регламентами компании;
  - должностной инструкцией;
  - правилами внутреннего трудового распорядка компании;
  - иными нормативными документами компании.
- Младший тестировщик осуществляет свою деятельность в соответствии с системой качества, принятой в компании 1С-Рарус.

На время отсутствия младшего тестировщика (болезнь, отпуск, командировка и пр.) его обязанности исполняет лицо, назначенное руководителем отдела.

## 2. Должностные обязанности младшего тестировщика

Младший тестировщик обязан:

- знать основы теории тестирования (терминология, классификация, техники тестирования, артефакты);
- изучать тестируемое программное обеспечение;
- изучать инструменты, используемые в тестировании;

- составлять/актуализировать/изменять требуемую техническую документацию для тестирования программного обеспечения в соответствии с внутренним порядком ведения документации (требуется поддержка и дополнительный внешний контроль);
- выполнять тестирование программного обеспечения в соответствии с внутренним порядком организации процесса тестирования (требуется поддержка и дополнительный внешний контроль);
- фиксировать найденные дефекты программного обеспечения во внутренней системе учета задач;
- осуществлять контроль исправления найденных дефектов в программном обеспечении;
- разрабатывать автоматизированные тесты программного обеспечения (требуется поддержка и дополнительный внешний контроль);
- поддерживать актуальность автоматизированных тестов (требуется поддержка и дополнительный внешний контроль);
- фиксировать плановое и фактическое время, затраченное на работу с задачей;
- выполнять публикацию релизов;
- повышать уровень квалификации;
- по требованию руководителя отдела сдавать экзамен в удобной для руководителя форме на знание инструкций и регламентов;
- соблюдать трудовую дисциплину и правила внутреннего трудового распорядка.

### **3. Технические и личностные навыки, которыми должен обладать младший тестировщик ОТС**

Младший тестировщик должен понимать, уметь привести примеры, в том числе и из личного опыта, владеть терминологией следующих тем:

#### **1. Теоретические основы тестирования**

- Что такое тестирование/ошибка;
- Классификация тестирования: Ч/Б ящик, функциональное нефункциональное, статическое/динамическое, ручное/авто, дым/регресс/критический путь, позитивное/негативное, исследовательское;
- Техники тестирования (экв. классы, граничные значения, МПР, парное, предугадывание ошибок, диаграмма переходов, пользовательские сценарии);
- Артефакты процесса тестирования

#### **2. Технические навыки (по среде 1С в том числе):**

- ЖЦ ПО
- Требования
- Файловые расширения 1С: cf, cfe, cfu, epf, DT, CD;
- Объекты конфигурации 1С (справочники, документы, обработки, отчеты, регистры, регламентные задания)
- Пользовательские и административные навыки работы с базами 1С (платформа и конфигурация, шаблон поставки, сравнение конфигураций, обновление, поддержка,

резервное копирование, режим работы с ИБ, КС архитектура, расширения, все функции ТС, синхронизация, РИБ, хранилище, интерактивное удаление, битые ссылки, полнотекстовый поиск, свертка ИБ)

### 3. Понимание основных торговых БП

- Розничные продажи (чек ККМ, ОРП, ККТ, ФН, ФЗ-54, ЭТ, х-отчет, z-отчет, кассовая смена, внесение ДС, Выемка, ККМ офлайн, УСН, ОСН, НДС, себестоимость, рассрочка, кредит, аванс, валовая прибыль)
- Базовые торговые БП (ПКО/РКО, Накладная, СФ, Мелкий опт, Складские операции (ордерный склад, оприходование, списание, инвентаризация, пересортица, распредел. склад, перемещение), торговля услугами, безнал (Счет на оплату, платежное поручение, приход/расход со счета), аванс, предоплата, зачет оплат, комиссионная торговля.
- Маркетинг (акция, скидка, бонусы, ДК, сегментация товаров, сегментация клиентов)

### 4. Младший тестировщик должен обладать следующими личностными навыками:

- Вежливость и тактичность в общении (уважительный, спокойный тон общения сотрудниками с клиентами по почте, телефону. Отсутствие жаргона и ругательств. В том числе в почтовой переписке с коллегами. Волшебные слова);
- Контроль эмоций в общении (сохранение спокойного тона в стрессовых ситуациях при общении с клиентами/коллегами. Умение выражать мысли без негативного эмоционального окраса. Не психовать, не плакать, не бросать трубку);
- Умение слушать и слышать собеседника (не перебиваем, дослушиваем до конца. Корректно даем обратную связь при необходимости. Если не понятно, то не стесняемся - переспрашиваем/уточняем (в рамках разумного), чтобы в итоге однозначно понять собеседника);
- Умение сглаживать конфликты (в напряженных ситуациях мы не провоцируем и не поддерживаем развитие конфликтов ни с коллегами, ни тем более с клиентами/партнерами. Умение сохранять нейтралитет, отстраниться от текущего конфликта, сгладить (свести в шутку, завершить общение);
- Умение доносить информацию (умение донести информацию так, чтобы собеседник все верно и однозначно понял. Складная речь, без слов - паразитов, чтоб в диалоге не уносило в дебри: четко и по делу);
- Грамотная устная и письменная речь (переписка с коллегами, клиентами, написанные инструкции, заметки, шаблоны);
- Понимание проблем (достаточно понимание проблем на уровне вопроса клиента: Что он хочет и для чего это ему нужно. Здесь речь о понимании проблемы, когда о ней явно доносят. Умение формировать варианты решения проблемы);
- Приверженность работы в команде (Постоянная коммуникация с коллегами своего подразделения. НЕ стесняемся и не боимся коммуницировать с коллегами др. подразделений. Участие в созвонах/планерках - не отмалчиваемся, активничаем. Готовность принять и понять делегированную задачу и делегировать свою при необходимости);



- Умение просить помощь и предоставлять её (НЕ стесняемся просить помощь у коллег, но только тогда, когда решить вопрос не удалось самостоятельно. Если коллеги просят помощи, то мы либо помогаем сразу, либо направляем к тому, кто сможет помочь также, либо берем тайм-аут. В помощи мы не отказываем. Если взялись помогать, то помогаем до конца)
- Умение принимать/давать обратную связь (адекватно воспринимаем оценку со стороны, демонстрируем заинтересованность в этой оценке и благодарность. Учитываем ее при дальнейшей работе. Умение давать обратную связь так, чтобы предупредить неадекватную реакцию)
- Управление временем (управление своим временем (адекватная оценка своих возможностей и ресурсов, умение планировать свое время так, чтобы успевать выполнять поставленные задачи, понимание приоритетов)
- Исполнительность, ответственность (Выполнение задач в полном объеме и в срок, Умение исполнять свои обещания, Понимание зоны своей ответственности)
- Качественный подход к работе (Ориентация на увеличение показателей работы (для ЛК-оценки, СЛА общий уровень сервиса; для тестеров - охват покрытия, глубина тестирования, оптимизация рабочего процесса), которая способствует увеличению прибыли компании. повышению качества ПО и услуг, росту удовлетворенности клиентов)

#### **4 Права младшего тестировщика**

Младший тестировщик имеет право:

- вносить предложения по вопросам своей работы и совершенствованию работы отдела руководителю отдела тестирования и сопровождения;
- участвовать в совещаниях по вопросам, относящимся к деятельности отдела;
- получать от других отделов компании документы и другие материалы, необходимые для осуществления возложенных на сотрудника задач и обязанностей;
- на получение любой информации о деятельности компании, если она не ограничена коммерческой тайной;
- участвовать во всех производственных и культурно-массовых мероприятиях проводимых в рамках компании;
- на повышение своей профессиональной квалификации.

#### **5. Ответственность младшего тестировщика**

Младший тестировщик отвечает за:

- качественное выполнение должностных обязанностей;
- соблюдение инструкций, приказов, регламентов и иных документов, регулирующих работу младшего тестировщика;
- соблюдение правил внутреннего трудового распорядка, техники безопасности и противопожарной безопасности;
- бережное отношение к оборудованию рабочих мест, мебели и других материальных ценностей отдела;

- тактичное обращение с сотрудниками и клиентами компании,
- сохранность документации и соблюдение коммерческой тайны.

# ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ тестировщика

## 1. Общие положения

- Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность тестировщика.
- На должность тестировщика может быть назначен сотрудник компании, имеющий необходимые для этого (требуемые) компетенции, образование и опыт.
- Назначение на данную должность может состояться только по итогам положительной аттестации.
- Тестировщик назначается и освобождается от занимаемой должности руководителем отдела.
- Тестировщик подчиняется руководителю отдела тестирования и сопровождения. В его подчинении сотрудников нет.
- В своей повседневной деятельности тестировщик руководствуется:
  - законодательством РФ;
  - приказами и регламентами компании;
  - должностной инструкцией;
  - правилами внутреннего трудового распорядка компании;
  - иными нормативными документами компании.
- Тестировщик осуществляет свою деятельность в соответствии с системой качества, принятой в компании 1С-Парус.
- На время отсутствия тестировщика (болезнь, отпуск, командировка и пр.) его обязанности исполняет лицо, назначенное руководителем отдела.

## 2. Должностные обязанности тестировщика

Тестировщик обязан:

- пройти сертификацию ISTQB базового уровня;
- иметь опыт работы не менее 1 года в области тестирования программного обеспечения;
- изучать тестируемое программное обеспечение;
- изучать инструменты, используемые в тестировании;

- составлять/актуализировать/изменять требуемую техническую документацию для тестирования программного обеспечения в соответствии с внутренним порядком ведения документации (не требуется помощь и дополнительный внешний контроль);
- выполнять тестирование программного обеспечения в соответствии с внутренним порядком организации процесса тестирования (не требуется помощь и дополнительный внешний контроль);
- фиксировать найденные дефекты программного обеспечения во внутренней системе учета задач;
- осуществлять контроль исправления найденных дефектов в программном обеспечении;
- разрабатывать автоматизированные тесты программного обеспечения;
- поддерживать актуальность автоматизированных тестов;
- осуществлять контроль соответствия требованиям внутренней документации, написанной тестировщиками по требованию руководителя (требуется помощь и дополнительный внешний контроль);
- вести наставничество (обучение, помощь в подготовке к экзаменам, погружение в проекты) коллег (требуется помощь и дополнительный внешний контроль);
- участвовать в планировании работ по тестированию перед выпуском релизов;
- организовывать/поддерживать тестовые стенды и окружения; (требуется помощь и дополнительный внешний контроль)
- фиксировать плановое и фактическое время, затраченное на работу с задачей;
- выполнять публикацию релизов;
- повышать уровень квалификации;
- по требованию руководителя отдела сдавать экзамен в удобной для руководителя форме на знание инструкций и регламентов;
- соблюдать трудовую дисциплину и правила внутреннего трудового распорядка.

### **3. Технические и личностные навыки, которыми должен обладать тестировщик ОТС**

Тестировщик должен понимать, уметь привести примеры, в том числе и из личного опыта, владеть терминологией, иметь свою точку зрения, уметь применять на практике, объяснять и анализировать вопросы/ситуации следующих тем:

#### **1. Теоретические основы тестирования**

- Что такое тестирование/ошибка;
- Классификация тестирования: Ч/Б ящик, функциональное нефункциональное, статическое/динамическое, ручное/авто, дым/регресс/критический путь, позитивное/негативное, исследовательское;
- Техники тестирования (экв. классы, граничные значения, МПР, парное, предугадывание ошибок, диаграмма переходов, пользовательские сценарии);
- Артефакты процесса тестирования;
- Уровни тестирования и принципы тестирования
- Процессы тестирования внутри ОТС (Процессы тестирования функционального и регрессионного тестирования, процесс автоматизации тестирования и проектирования тестов)

## 2. Технические навыки (по среде 1С в том числе):

- ЖЦ ПО
- Требования
- Файловые расширения 1С: cf, cfe, cfu, epf, DT, CD;
- Объекты конфигурации 1С (справочники, документы, обработки, отчеты, регистры, регламентные задания)
- Пользовательские и административные навыки работы с базами 1С (платформа и конфигурация, шаблон поставки, сравнение конфигураций, обновление, поддержка, резервное копирование, режим работы с ИБ, КС архитектура, расширения, все функции ТС, синхронизация, РИБ, хранилище, интерактивное удаление, битые ссылки, полнотекстовый поиск, свертка ИБ)

## 3. Понимание основных торговых БП

- Розничные продажи (чек ККМ, ОРП, ККТ, ФН, ФЗ-54, ЭТ, х-отчет, z-отчет, кассовая смена, внесение ДС, Выемка, ККМ офлайн, УСН, ОСН, НДС, себестоимость, рассрочка, кредит, аванс, валовая прибыль)
- Базовые торговые БП (ПКО/РКО, Накладная, СФ, Мелкий опт, Складские операции (ордерный склад, оприходование, списание, инвентаризация, пересортица, распредел. склад, перемещение), торговля услугами, безнал (Счет на оплату, платежное поручение, приход/расход со счета), аванс, предоплата, зачет оплат, комиссионная торговля.
- Маркетинг (акция, скидка, бонусы, ДК, сегментация товаров, сегментация клиентов)

## 4. Функционал ПП (в зависимости от проекта)

- СУЛ (архитектура, механики скидок, ББ, ДК, сегменты клиентов, товаров, события, сценарии, сертификаты, промокоды, загрузка/выгрузка вн. файлов, подписки, каналы продаж, заказы покупателей/доставка/города/магазины);
- ТОРЫ (типовые блоки, общие блоки, отраслевые блоки, маркировка МДЛП/ГИИС ДМДК)
- ДП
- Кассир
- УА 3.0
- СПП
- ВМС

## 5. Тестирующий должен обладать следующими личностными навыками:

- Вежливость и тактичность в общении (уважительный, спокойный тон общения сотрудниками с клиентами по почте, телефону. Отсутствие жаргона и ругательств. В том числе в почтовой переписке с коллегами. Волшебные слова);
- Контроль эмоций в общении (сохранение спокойного тона в стрессовых ситуациях при общении с клиентами/коллегами. Умение выражать мысли без негативного эмоционального окраса. Не психовать, не плакать, не бросать трубку);
- Умение слушать и слышать собеседника (не перебиваем, дослушиваем до конца).

Корректно даем обратную связь при необходимости. Если не понятно, то не стесняемся - переспрашиваем/уточняем (в рамках разумного), чтобы в итоге однозначно понять собеседника);

- Умение сглаживать конфликты (в напряженных ситуациях мы не провоцируем и не поддерживаем развитие конфликтов ни с коллегами, ни тем более с клиентами/партнерами. Умение сохранять нейтралитет, отстраниться от текущего конфликта, сгладить (свести в шутку, завершить общение);
- Умение доносить информацию (умение донести информацию так, чтобы собеседник все верно и однозначно понял.  
Складная речь, без слов - паразитов, чтоб в диалоге не уносило в дебри: четко и по делу);
- Грамотная устная и письменная речь (переписка с коллегами, клиентами, написанные инструкции, заметки, шаблоны);
- Понимание проблем (достаточно понимание проблем на уровне вопроса клиента: Что он хочет и для чего это ему нужно. Здесь речь о понимании проблемы, когда о ней явно доносят. Умение формировать варианты решения проблемы);
- Приверженность работы в команде ( Постоянная коммуникация с коллегами своего подразделения. НЕ стесняемся и не боимся коммуницировать с коллегами др. подразделений. Участие в созвонах/планерках - не отмалчиваемся, активничаем. Готовность принять и понять делегированную задачу и делегировать свою при необходимости);
- Умение просить помощь и предоставлять её (НЕ стесняемся просить помощь у коллег, но только тогда, когда решить вопрос не удалось самостоятельно. Если коллеги просят помощи, то мы либо помогаем сразу, либо направляем к тому, кто сможет помочь также, либо берем тайм-аут. В помощи мы не отказываем. Если взялись помогать, то помогаем до конца)
- Умение принимать/давать обратную связь (адекватно воспринимаем оценку со стороны, демонстрируем заинтересованность в этой оценке и благодарность. Учитываем ее при дальнейшей работе. Умение давать обратную связь так, чтобы предупредить неадекватную реакцию)
- Управление временем (управление своим временем (адекватная оценка своих возможностей и ресурсов, умение планировать свое время так, чтобы успевать выполнять поставленные задачи, понимание приоритетов)
- Исполнительность, ответственность (Выполнение задач в полном объеме и в срок, Умение исполнять свои обещания, Понимание зоны своей ответственности)
- Качественный подход к работе (Ориентация на увеличение показателей работы (для ЛК-оценки, СЛА общий уровень сервиса; для тестеров - охват покрытия, глубина тестирования, оптимизация рабочего процесса), которая способствует увеличению прибыли компании. повышению качества ПО и услуг, росту удовлетворенности клиентов);
- Ответственность за менее опытных коллег (В случае появления ошибок/проблем сотрудник должен уметь понять и принять свою ошибку. А так же предпринять меры для ее устранения, чтобы исключить подобные случаи в будущем);
- Педагогические навыки (Умение передать менее опытным коллегам свои знания в доступной форме (так, чтобы по результату быть уверенным в том, что материал был верно воспринят).

#### **4. Права тестировщика**

Тестировщик имеет право:

- вносить предложения по вопросам своей работы и совершенствованию работы отдела руководителю отдела тестирования и сопровождения;
- участвовать в совещаниях по вопросам, относящимся к деятельности отдела;
- получать от других отделов компании документы и другие материалы, необходимые для осуществления возложенных на сотрудника задач и обязанностей;
- на получение любой информации о деятельности компании, если она не ограничена коммерческой тайной;
- участвовать во всех производственных и культурно-массовых мероприятиях проводимых в рамках компании;
- на повышение своей профессиональной квалификации.

#### **5. Ответственность тестировщика**

Тестировщик отвечает за:

- качественное выполнение должностных обязанностей;
- соблюдение инструкций, приказов, регламентов и иных документов, регулирующих работу тестировщика;
- соблюдение правил внутреннего трудового распорядка, техники безопасности и противопожарной безопасности;
- бережное отношение к оборудованию рабочих мест, мебели и других материальных ценностей отдела;
- тактичное обращение с сотрудниками и клиентами компании,
- сохранность документации и соблюдение коммерческой тайны.

# ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ старшего тестировщика

## 1. Общие положения

- Настоящая должностная инструкция определяет функциональные обязанности, права и ответственность старшего тестировщика.
- На должность старшего тестировщика может быть назначен сотрудник компании, имеющий необходимые для этого (требуемые) компетенции, образование и опыт.
- Назначение на данную должность может состояться только по итогам положительной аттестации.
- Старший тестировщик назначается и освобождается от занимаемой должности руководителем отдела.
- Старший тестировщик подчиняется руководителю отдела тестирования и сопровождения. В его подчинении сотрудников нет.
- В своей повседневной деятельности старший тестировщик руководствуется:
  - законодательством РФ;
  - приказами и регламентами компании;
  - должностной инструкцией;
  - правилами внутреннего трудового распорядка компании;
  - иными нормативными документами компании.
- Старший тестировщик осуществляет свою деятельность в соответствии с системой качества, принятой в компании 1С-Парус.
- На время отсутствия старшего тестировщика (болезнь, отпуск, командировка и пр.) его обязанности исполняет лицо, назначенное руководителем отдела.

## 2. Должностные обязанности старшего тестировщика

Старший тестировщик обязан:

- пройти сертификацию ISTQB базового и продвинутого уровня;
- иметь опыт работы не менее 2 лет в области тестирования программного обеспечения;
- изучать тестируемое программное обеспечение;
- изучать инструменты, используемые в тестировании;
- составлять/актуализировать/изменять требуемую техническую документацию для тестирования программного обеспечения в соответствии с внутренним порядком



- ведения документации;
- выполнять тестирование программного обеспечения в соответствии с внутренним порядком организации процесса тестирования;
- фиксировать найденные дефекты программного обеспечения во внутренней системе учета задач;
- осуществлять контроль исправления найденных дефектов в программном обеспечении;
- разрабатывать автоматизированные тесты программного обеспечения;
- поддерживать актуальность автоматизированных тестов;
- осуществлять контроль соответствия требованиям внутренней документации, написанной тестировщиками;
- вести наставничество (обучение, помощь в подготовке к экзаменам, погружение в проекты) коллег;
- ставить задачи тестировщикам по требованию руководителя;
- изучать/оценивать/подбирать новые инструменты для оптимизации и совершенствования процесса тестирования;
- вносить предложения для совершенствования организации внутренних процессов тестирования/участвовать в организации/поддержке существующих процессов;
- организовывать/поддерживать тестовые стенды и окружения;
- планировать и распределять работы по тестированию ПО в т.ч. и перед выпуском релизов;
- фиксировать плановое и фактическое время, затраченное на работу с задачей;
- выполнять публикацию релизов;
- повышать уровень квалификации;
- по требованию руководителя отдела сдавать экзамен в удобной для руководителя форме на знание инструкций и регламентов;
- соблюдать трудовую дисциплину и правила внутреннего трудового распорядка.

### **3. Технические и личностные навыки, которыми должен обладать старший тестировщик ОТС**

Старший тестировщик должен обладать следующими навыками:

- способность принять решение;
- способность прогнозировать/предполагать/делать вывод;
- уметь видеть узкие места, предложить варианты решения/улучшения;
- способность вырабатывать стратегию;
- креатив и творческое мышление;

Старший тестировщик должен понимать, уметь привести примеры, в том числе и из личного опыта, владеть терминологией, иметь свою точку зрения, уметь применять на практике, объяснять и анализировать вопросы/ситуации следующих тем:

#### **1. Теоретические основы тестирования**

- Что такое тестирование/ошибка;

- Классификация тестирования: Ч/Б ящик, функциональное нефункциональное, статическое/динамическое, ручное/авто, дым/регресс/критический путь, позитивное/негативное, исследовательское;
- Техники тестирования (экв. классы, граничные значения, МПР, парное, предугадывание ошибок, диаграмма переходов, пользовательские сценарии);
- Артефакты процесса тестирования;
- Уровни тестирования и принципы тестирования
- Процессы тестирования внутри ОТС (Процессы тестирования функционального и регрессионного тестирования, процесс автоматизации тестирования и проектирования тестов)

## 2. Технические навыки (по среде 1С в том числе):

- ЖЦ ПО
- Требования
- Файловые расширения 1С: cf, cfe, cfu, epf, DT, CD;
- Объекты конфигурации 1С (справочники, документы, обработки, отчеты, регистры, регламентные задания)
- Пользовательские и административные навыки работы с базами 1С (платформа и конфигурация, шаблон поставки, сравнение конфигураций, обновление, поддержка, резервное копирование, режим работы с ИБ, КС архитектура, расширения, все функции ТС, синхронизация, РИБ, хранилище, интерактивное удаление, битые ссылки, полнотекстовый поиск, свертка ИБ)

## 3. Понимание основных торговых БП

- Розничные продажи (чек ККМ, ОРП, ККТ, ФН, ФЗ-54, ЭТ, х-отчет, z-отчет, кассовая смена, внесение ДС, Выемка, ККМ офлайн, УСН, ОСН, НДС, себестоимость, рассрочка, кредит, аванс, валовая прибыль)
- Базовые торговые БП (ПКО/РКО, Накладная, СФ, Мелкий опт, Складские операции (ордерный склад, оприходование, списание, инвентаризация, пересортица, распредел. склад, перемещение), торговля услугами, безнал (Счет на оплату, платежное поручение, приход/расход со счета), аванс, предоплата, зачет оплат, комиссионная торговля.
- Маркетинг (акция, скидка, бонусы, ДК, сегментация товаров, сегментация клиентов)

## 4. Функционал ПП (в зависимости от проекта)

- СУЛ (архитектура, механики скидок, ББ, ДК, сегменты клиентов, товаров, события, сценарии, сертификаты, промокоды, загрузка/выгрузка вн. файлов, подписки, каналы продаж, заказы покупателей/доставка/города/магазины);
- ТОРы (типовые блоки, общие блоки, отраслевые блоки, маркировка МДЛП/ГИИС ДМДК)
- ДП
- Кассир
- УА 3.0
- СПП

- ВМС

## 5. Тестировщик должен обладать следующими личностными навыками:

- Вежливость и тактичность в общении (уважительный, спокойный тон общения сотрудниками с клиентами по почте, телефону. Отсутствие жаргона и ругательств. В том числе в почтовой переписке с коллегами. Волшебные слова);
- Контроль эмоций в общении (умение снять негатив с собеседника в процессе общения и перейти к конструктивному диалогу. Сохранение спокойного тона в стрессовых ситуациях при общении с клиентами/коллегами. Умение выражать мысли без негативного эмоционального окраса. Не психовать, не плакать, не бросать трубку);
- Умение слушать и слышать собеседника (не перебиваем, дослушиваем до конца. Корректно даем обратную связь при необходимости. Если не понятно, то не стесняемся - переспрашиваем/уточняем (в рамках разумного), чтобы в итоге однозначно понять собеседника);
- Умение сглаживать конфликты (в напряженных ситуациях мы не провоцируем и не поддерживаем развитие конфликтов ни с коллегами, ни тем более с клиентами/партнерами. Умение сохранять нейтралитет, отстраниться от текущего конфликта, сгладить (свести в шутку, завершить общение. Умение разрулить уже существующие конфликтные ситуации между участниками конфликта (когда сам аттестуемый в конфликте не участвует));
- Умение доносить информацию (умение донести информацию так, чтобы собеседник все верно и однозначно понял.  
Складная речь, без слов - паразитов, чтоб в диалоге не уносило в дебри: четко и по делу. Умение доносить информаию при проведении презентаций/совещаний/переговоров/обсуждений/доклаов.  
Следование плану презентации, соблюдение временных рамок. Определение порядка повествования и вопросов.);
- Грамотная устная и письменная речь (переписка с коллегами, клиентами, написанные инструкции, заметки, шаблоны);
- Понимание проблем (достаточно понимание проблем на уровне вопроса клиента: Что он хочет и для чего это ему нужно. Здесь речь о понимании проблемы, когда о ней явно доносят. Умение формировать варианты решения проблемы. Понимание проблемы, которая только набирает обороты. Умение предупредить проблему, предпринять меры по ее устранению еще до того, как она возникла. Умение донести существующую проблематику до коллег/клиентов, и донести о путях решения этой проблемы.);
- Приверженность работы в команде ( Постоянная коммуникация с коллегами своего подразделения. НЕ стесняемся и не боимся коммуницировать с коллегами др. подразделений. Участие в созвонах/планерках - не отмалчиваемся, активничаем. Готовность принять и понять делегированную задачу и делегировать свою при необходимости);
- Умение просить помощь и предоставлять её (НЕ стесняемся просить помощь у коллег, но только тогда, когда решить вопрос не удалось самостоятельно. Если коллеги просят помощи, то мы либо помогаем сразу, либо направляем к тому, кто сможет помочь также, либо берем тайм-аут. В помощи мы не отказываем. Если взялись

помогать, то помогаем до конца)

- Умение принимать/давать обратную связь (адекватно воспринимаем оценку со стороны, демонстрируем заинтересованность в этой оценке и благодарность. Учитываем ее при дальнейшей работе. Умение давать обратную связь так, чтобы предупредить неадекватную реакцию)
- Управление временем (управление своим временем (адекватная оценка своих возможностей и ресурсов, умение планировать свое время так, чтобы успевать выполнять поставленные задачи, понимание приоритетов. Управление временем сотрудников, расстановка приоритетов делегируемых задач, коррекция времени и приоритетов, умение сформировать эффективную стратегию в условиях дефицита ресурсов)
- Исполнительность, ответственность (Выполнение задач в полном объеме и в срок, Умение исполнять свои обещания, Понимание зоны своей ответственности)
- Качественный подход к работе (Ориентация на увеличение показателей работы (для ЛК-оценки, СЛА общий уровень сервиса; для тестеров - охват покрытия, глубина тестирования, оптимизация рабочего процесса), которая способствует увеличению прибыли компании. повышению качества ПО и услуг, росту удовлетворенности клиентов);
- Ответственность за менее опытных коллег (В случае появления ошибок/проблем сотрудник должен уметь понять и принять свою ошибку. А так же предпринять меры для ее устранения, чтобы исключить подобные случаи в будущем);
- Педагогические навыки (Умение передать менее опытным коллегам свои знания в доступной форме (так, чтобы по результату быть уверенным в том, что материал был верно воспринят. Умение передать необходимые навыки менее опытным коллегам. Умение спланировать и построить процесс обучения коллег/клиентов (в т.ч. и обучающие материалы), а также проверить на сколько качественно информация была усвоена).

#### 6. Управление командами:

- Улучшение рабочих процессов (Умение видеть слабые места, сформировать пути решения, внедрить инновации в рабочий процесс, мониторить и анализировать эффективность рабочего процесса, корректировать процесс)
- Способность организовать и мотивировать коллектив (умение понятно ставить задачу. Оценка реальных/потенциальных возможностей сотрудников команды и распределение работ с учетом этой оценки. Применение методов мотивации (индивидуальный подход, поощрения, разнообразие задач, улучшение условий работы, благодарность, немедленная позитивная обратная связь))
- Не бояться принимать решения (Умение оценить риски, ресурсы. Своевременно принять решение.)

#### 4. Права старшего тестировщика

Старший тестировщик имеет право:

- вносить предложения по вопросам своей работы и совершенствованию работы отдела

- руководителю отдела тестирования и сопровождения;
- участвовать в совещаниях по вопросам, относящимся к деятельности отдела;
- получать от других отделов компании документы и другие материалы, необходимые для осуществления возложенных на сотрудника задач и обязанностей;
- на получение любой информации о деятельности компании, если она не ограничена коммерческой тайной;
- участвовать во всех производственных и культурно-массовых мероприятиях проводимых в рамках компании;
- на повышение своей профессиональной квалификации.

## **5. Ответственность старшего тестировщика**

Старший тестировщик отвечает за:

- качественное выполнение должностных обязанностей;
- соблюдение инструкций, приказов, регламентов и иных документов, регулирующих работу старшего тестировщика;
- соблюдение правил внутреннего трудового распорядка, техники безопасности и противопожарной безопасности;
- бережное отношение к оборудованию рабочих мест, мебели и других материальных ценностей отдела;
- тактичное обращение с сотрудниками и клиентами компании,
- сохранность документации и соблюдение коммерческой тайны.