Қазақстан Республикасының
Цифрлық даму, инновациялар
және аэроғарыш өнеркәсібі
министрінің 2025 жылғы 30
шілдедегі № 394/НҚ бұйрығы

Кәсіптік стандарт: «Анықтамалық-ақпараттық қызметтердің қызметі»

1-ші тарау. Жалпы ережелер

1. Кәсіптік стандарттың қолдану аясы: «Анықтамалық-ақпараттық қызметтердің қызметі» кәсіби стандарты Қазақстан Республикасының «Кәсіби біліктіліктер туралы» Заңының 5-бабына сәйкес әзірленген және білім беру бағдарламаларын, соның ішінде кәсіпорындардағы персоналды оқытуды қалыптастыруға, қызметкерлер мен білім беру ұйымдары түлектерінің кәсіби біліктілігін тануға, сондай-ақ ұйымдар мен кәсіпорындардағы кадрлық басқару саласындағы кең ауқымды міндеттерді шешуге қойылатын талаптарды белгілейді.

2. Осы кәсіптік стандартта мынадай терминдер, анықтамалар мен қысқартулар қолданылады:

1) кәсіби стандарт – Кәсіби қызметтің нақты саласында формалды және (немесе) формалды емес, және (немесе) бейресми білімді, жұмыс тәжірибесін ескере отырып, білімге, іскерлікке, дағдыға, біліктілік пен құзыреттілік деңгейіне, еңбек мазмұнына, сапасы мен жағдайларына қойылатын жалпы талаптарды айқындайтын жазбаша ресми құжат.

2) Кәсіп – Жеке тұлға жүзеге асыратын және оны орындау үшін белгілі бір біліктілікті талап ететін кәсіп.

3) Сөйлеу аналитикасы – Қоңырауларды талдау, транскрипциялау және бағалау үдерістерін автоматтандыруға арналған құрал.

4) Шағым – Әкімшілік рәсімге қатысушының өзіне немесе өзге тұлғаларға қатысты әкімшілік актімен немесе әкімшілік әрекетімен (әрекетсіздігімен) бұзылған құқықтарын, бостандықтарын не заңды мүдделерін қалпына келтіруді немесе қорғауды талап ететін жүгінудің бір түрі.

5) сұраныс – Жеке немесе қоғамдық сипаттағы қызықтыратын мәселелер бойынша ақпарат ұсынуды сұрайтын әкімшілік рәсімге қатысушының өтініші;

6) білім – Кәсіби тапсырманы орындау шеңберінде әрекеттерді жүзеге асыруға қажетті меңгерілген және игерілген ақпарат.

7) өтініш – Әкімшілік органға немесе лауазымды тұлғаға жазбаша (қағаз және (немесе) электрондық түрде), ауызша не бейнеконференцбайланыс формасында жолданған өтініш немесе шағым.

8) омниканалдылық – Барлық қолданыстағы байланыс арналары үшін бірыңғай платформаны пайдалану — бұл нақты уақыт режимінде клиенттің сұрауын бір терезе арқылы өңдеуге мүмкіндік беретін шешім. Ол барлық коммуникация арналары және деректер базаларымен, соның ішінде клиенттің жеке деректерімен, жүгінулер тарихымен, сондай-ақ клиентке қажет болуы мүмкін басқа ақпаратпен толықтай интеграцияланған.

9) оператор – Клиенттерді қызықтыратын қызметтер бойынша ақпараттық-анықтамалық қолдау көрсететін контакт-орталық қызметкері.

10) дағды – Кәсіби тапсырманы толық орындауға мүмкіндік беретін білім мен іскерлікті қолдану қабілеті.

11) Еңбек функциясы – Еңбек үдерісіндегі бір немесе бірнеше тапсырманы шешуге бағытталған өзара байланысты әрекеттер жиынтығы.

12) Қайта бағыттау – Клиентті контакт-орталыққа немесе әкімшілік органға қайта бағыттау мүмкіндігі, әрбір жүгінуді, оның мәртебесін бақылауға және мәселенің шешімі туралы клиентті дер кезінде хабардар етуге мүмкіндік береді.

13) байланыс арнасы – Клиенттің контакт-орталықпен өзара әрекеттесуіне мүмкіндік беретін құрал (мысалы: веб-чат, электрондық пошта, дауыс байланысы).

14) клиент – Контакт-орталық арқылы қызмет алатын заңды немесе жеке тұлға.

15) колл-орталық – Қызмет тұтынушыларымен (абоненттермен/халықпен) өзара әрекеттесу арқылы қызмет жүргізетін, дербес құрылымдық бөлімше не контакт-орталық құрамына кіретін бөлім. Байланыс дауыстық қоңырау арқылы жүзеге асырылады (Қазақстан Республикасының бүкіл аумағында мобильді және қалалық телефондардан бірыңғай нөмірге қоңырау шалу мүмкіндігі бар).

16) құпия ақпарат – Ақпарат үшінші тұлғаларға беймәлім болғандықтан, заңды негізде еркін қолжетімділігі жоқ болған жағдайда нақты немесе әлеуетті коммерциялық құны бар қызметтік немесе коммерциялық құпияны құрайтын ақпарат.

17) контакт-орталық – Дауыстық және дауыссыз (интернет-ресурстар, мобильді қосымшалар арқылы) байланыс арналары арқылы жүгінулерді (сұрау, өтініш, ұсыныстарды) тіркеу, өңдеу және ақпарат ұсыну үшін жауапты мамандандырылған ұйым немесе кәсіпорынның құрылымдық бөлімшесі.

18) диспетчерлік қызмет – Жеке және заңды тұлғалардан төтенше жағдайлардың туындау алғышарттары немесе туындауы, өрт, адам өмірі мен денсаулығына қауіп төнуі, сондай-ақ шұғыл көмек көрсетуді талап ететін өзге де жағдайлар туралы хабарламаларды қабылдап, өңдеуді жүзеге асыратын, әрі қарай өз құзыреті шегінде жедел қызметтердің әрекеттерін үйлестіруді қамтамасыз ететін қызмет.

19) іскерлік – Кәсіби тапсырма шеңберінде жекелеген әрекеттерді физикалық және (немесе) ойлау қабілеті арқылы орындау мүмкіндігі.

20) құзырет – Еңбек функциясын құрайтын бір немесе бірнеше кәсіби тапсырманы орындауға

мүмкіндік беретін дағдыларды қолдану қабілеті.

21) кәсіби біліктілік – Кәсіп бойынша еңбек функцияларын орындауға қажетті құзыреттерді меңгеруді сипаттайтын кәсіби дайындық деңгейі.

22) жедел қызмет – Жеке және заңды тұлғалардан жедел көмек көрсету туралы, өмірге, денсаулыққа, мүлікке, қоршаған ортаға нақты қауіп төнген жағдайда немесе аталған қауіптердің туындауына нақты негіз болған кезде хабарламаларды қабылдау мен өңдеуді жүзеге асыратын қызмет.

3. Осы кәсіптік стандартта мынадай қысқартулар қолданылады

1) БТБА – Жұмысшылардың кәсіптері мен жұмыстарының бірыңғай тарифтік-біліктілік анықтамалығы;

2) КС – Басшылардың, мамандардың және өзге де қызметшілердің лауазымдарының біліктілік анықтамалығы

3) ҰКЖ – Қазақстан Республикасының Ұлттық кәсіби жіктеуіші

4) СБШ – Салалық біліктілік шеңбері

5) ЭҚТЖ – Экономикалық қызмет түрлерінің жалпы жіктеуіші

6) Орталық – колл-орталық және контакт-орталық;

7) ЖК – Жеке компьютер.

2-ші тарау. Кәсіптік стандарттың паспорты

4. Кәсіптік стандарттың атауы: Анықтамалық-ақпараттық қызметтердің қызметі

5. Кәсіптік стандарттың коды: J63991088

6. ЭҚЖЖ секциясын, бөлімін, тобын, сыныбын және кіші сыныбын көрсету:

J Ақпарат және байланыс

63 Ақпараттық қызмет көрсету саласындағы қызмет

63.9 Ақпараттық қызмет көрсету саласындағы өзге қызмет

63.99 Басқа топтамаларға енгізілмеген, ақпараттық қызметі саласындағы өзге қызмет

63.99.1 Компьютерлендірілген телефон байланысы қызметтерін ұсынумен байланысты қызметтің өзге түрлері

7. Кәсіптік стандарттың қысқаша сипаттамасы: Кәсіби стандарт түрлі меншік нысанындағы жеке және заңды тұлғаларға анықтамалық-ақпараттық қызмет көрсететін мамандардың жұмысын реттейді. Ол заманауи цифрлық технологияларды пайдалана отырып, кіріс және шығыс қоңырауларды өңдеу орталықтарының қызметін қамтиды.

8. Кәсіптер карточкаларының тізімі:

1) Call-орталық қызметкері - 3 СБШ-нің деңгейі

2) Call-орталығының операторы - 4 СБШ-нің деңгейі

3) Қолдау қызметінің талдаушысы - 4 СБШ-нің деңгейі

4) Байланыс торабының бақылаушысы - 4 СБШ-нің деңгейі

5) Әкімші - 5 СБШ-нің деңгейі

6) Call-орталықтың басшысы (басқарушысы) - 6 СБШ-нің деңгейі

7) Көрсетілетін қызметтердің сапасын талдау және бақылау жөніндегі маман - 6 СБШ-нің деңгейі

8) Экономист-аналитик - 6 СБШ-нің деңгейі

9) (Басқа салаларға маманданған) топ жетекшісі - 6 СБШ-нің деңгейі

10) Call-орталықтың басшысы (басқарушысы) - 7 СБШ-нің деңгейі

3-ші тарау. Кәсіптер карточкалары

9. Кәсіптің карточкасы «Call-орталық қызметкері»:			
Топтың коды:	4224-5		
Қызмет атауының коды:	4224-5-003		
Кәсіптің атауы:	Call-орталық қызметкері		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	3		
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:	"Басшылар, мамандар және басқа да қызметшілер лауазымдарының біліктілік анықтамалығын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2020 жылғы 30 желтоқсандағы № 553 бұйрығы, 43-параграф Параграф 43. Call-орталық операторы		
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: ТжКБ (жұмысшы кәсіптер)	Мамандық: -	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Жұмыс өтіліне қойылатын талаптарсыз		

Формалды емес және информалы біліммен байланыс:	Қашықтан ақпараттық-кеңестік қызмет көрсету саласында бейресми білімнің болуы, егер ол құзыреттер мен маманның тәжірибесін растайтын құжаттармен (сертификаттар, пікірлер және т.б.) дәлелденсе, немесе біліктілікті арттыруға арналған мамандандырылған курстарда оқудан өту нәтижелері құжатпен расталса, жол беріледі.	
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	4223-0-003 - Контакт орталығының байланыс операторы 4223-0-004 - Сату орталығының операторы 4223-0-005 - Байланыс жүйесінің операторы 4223-0-007 - Оператор-телефонист 4224-5-002 - Байланыс орталығының маманы (оператор) 4224-5-004 - Клиенттермен өзара әрекет жөніндегі ақпарат қызметінің қызметшісі 4224-5-005 - Клиенттермен жұмыс жасау жөніндегі ақпарат қызметінің қызметшісі 4224-5-006 - Call-орталық маманы	
Қызметтің негізгі мақсаты:	«Клиенттердің өтініштерін қашықтан байланыс арналары арқылы өңдеу»	
Еңбек функциялардың сипаттамасы		
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Ақпараттық-анықтамалық қолдауды қамтамасыз ету 2. Кәсіпорынның клиенттеріне техникалық қолдау көрсету мәселелері бойынша кеңес беру
	Қосымша еңбек функциялары:	1. әсіпорынның өнімдері мен ұсынылатын қызметтері бойынша кеңес беру
Еңбек функциясы 1: Ақпараттық-анықтамалық қолдауды қамтамасыз ету	Дағды 1: Тұтынушылардың өтініштерін бекітілген сценарийлер мен қызмет көрсету сапасының стандарттарына сәйкес өңдеу	Машықтар:
		1) жұмыс міндеттерін орындау үшін негізгі бағдарламалық қолданбалар мен «Интернет» ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалану; 2) ақпараттық деректердің үлкен көлемімен жұмыс істеу; 3) жұмыс міндеттерін шешу мақсатында әріптестермен өзара әрекеттесу; 4) дербес компьютерді, оның шеткері құрылғыларын және кеңсе техникасын пайдалану;
		Білімдер:
		1) клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету кезінде қолданылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуді; 2) кәсіпорында қызметкерлердің жеке тиімділігін бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндерін; 3) іскерлік қарым-қатынас ережелері мен сөйлеу этикетін; 4) клиенттердің өтініштерін өңдеуге арналған нұсқаулықтарды, рәсімдер мен сценарийлерді; 5) ақпараттық қауіпсіздік саласындағы Қазақстан Республикасының дербес деректер туралы заңнамасын;
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Клиент өтініштерін бекітілген ережелер мен сапа стандарттары бойынша өңдеу
	Дағды 2: Клиентке өзекті ақпаратты қашықтықтан байланыс құралдары арқылы жеткізу	Машықтар:
		1. Клиенттердің кәсіпорын өнімдері мен қызметтеріне деген қажеттіліктерін анықтау және қалыптастыру; 2. Клиенттер кәсіпорынның өнімін немесе қызметін таңдаған кезде олардың сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру; 3. Жұмыс міндеттерін шешу үшін әріптестермен өзара әрекеттесу; 4. Клиенттермен қарым-қатынас кезінде туындайтын қақтығысты және күрделі жағдайларды жұмсарту; 5. Кәсіпорын клиенттерімен тұлғааралық өзара іс-қимылды тиімді жүзеге асыру; 6. Дербес компьютерді, оның шеткері құрылғыларын және кеңсе техникасын пайдалану.

		Білімдер:
		1) клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету барысында қолданылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуді; 2) клиенттердің сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру технологияларын.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 3: Ақпаратты бағдарламалар мен мәліметтер қорына кәсіпорын белгілеген тәртіппен енгізу	Машықтар:
		1) жұмыс тапсырмаларын орындау үшін негізгі бағдарламалық қосымшаларды пайдалану; 2) ақпараттық-коммуникациялық «Интернет» желісін пайдалану; 3) үлкен көлемдегі ақпараттық деректермен жұмыс істеу; 4) дербес компьютерді, оның перифериялық құрылғыларын және кеңсе техникасын пайдалану; 5) өңделген өтініштер бойынша құжат жүргізу және кәсіпорын өнімдері мен қызметтерін клиенттерге ұсыну туралы есеп дайындау.
		Білімдер:
		1. клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету барысында қолданылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуді; 2. іскерлік қарым-қатынас ережелері мен сөйлеу этикетін; 3. клиенттердің өтініштерін өңдеуге арналған нұсқаулықтарды, рәсімдер мен сценарийлерді; 4. ақпараттық қауіпсіздік саласындағы Қазақстан Республикасының дербес деректер туралы заңнамасын.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Еңбек функциясы 2: Кәсіпорынның клиенттеріне техникалық қолдау көрсету мәселелері бойынша кеңес беру	Дағды 1: Клиентке техникалық қолдау сұрауы бойынша кеңес беру	Машықтар:
		1) Техникалық мәселелердің пайда болу себептерін анықтау және оларды белгіленген мерзімде жою; 2) Клиенттің техникалық қолдау сұрауы бойынша мүмкін болатын қосымша сұраныстарды анықтау; 3) Клиенттің техникалық қолдау сұрауын өңдеу кезінде өз жұмысын әріптестерімен үйлестіру және келісу; 4) Клиенттің техникалық қолдау сұрауына қатысты тапсырмалардың уақытында және сапалы орындалуын мониторингтеу құралдарын пайдалану; 5) Қолданылатын әрекеттерді жағдайға сәйкес түзету; 6) Клиенттің техникалық қолдау сұрауы және оның орындалу жағдайы туралы ақпаратты кәсіпорын белгілеген тәртіппен мәліметтер қорына енгізу; 7) Клиентке техникалық қолдау сұрауының орындалу күйі туралы ақпарат ұсыну.
		Білімдер:
		1. кәсіпорынның техникалық қолдау көрсету сұрауларына қатысты стандарттары мен әдістемелік құжаттары; 2. техникалық қолдау көрсету сұрауларын өңдеу жөніндегі нұсқаулықтар, процедуралар мен сценарийлер; 3. кәсіпорын өнімдері мен қызметтеріндегі ықтимал техникалық ақаулар, ақаулар мен қызмет көрсетудегі үзілістер; 4. техникалық ақаулар мен үзілістерді жою әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады

Дағды 2: Клиенттің техникалық қолдау көрсету сұрауы бойынша шешім қабылдау ұйымы кәсіпорынның тиісті бөлімшесімен	Машықтар:
	1. үлкен көлемдегі ақпараттық деректермен жұмыс істеу; 2. клиенттің техникалық қолдау бойынша жүгінуі кезінде қосымша сұраныстардың мүмкіндігін анықтау; 3. клиенттің техникалық қолдау бойынша жүгінуін өңдеу кезінде әріптестерімен жұмысын үйлестіру және келісу; 4. техникалық қолдау бойынша клиент өтінімінің уақтылығы мен сапасын бақылау құралдарын пайдалану; 5. жағдайға байланысты өз әрекеттерін түзету; 6. клиенттің техникалық қолдау бойынша өтініші және сұраныстың орындалу мәртебесі туралы ақпаратты кәсіпорын белгілеген тәртіппен дерекқорға енгізу; 7. клиентке техникалық қолдау сұранысының орындалу мәртебесі туралы ақпарат беру.
	Білімдер:
	1) үлкен ақпараттық деректер жиынтығымен жұмыс істей білу; 2) клиенттің техникалық қолдау көрсету сұрауы кезінде мүмкін болатын қосымша сұрауларды анықтай білу; 3) клиенттің техникалық қолдау көрсету сұрауын өңдеу кезінде өз жұмысын әріптестерімен үйлестіріп және келісіп жұмыс істей білу; 4) клиенттің техникалық қолдау көрсету сұрауына қатысты тапсырмалардың орындалу мерзімі мен сапасын мониторингтеу құралдарын пайдалана білу; 5) жағдайдың шарттарына сәйкес өз әрекеттерін түзету; 6) клиенттің техникалық қолдау көрсету сұрауы мен сұрау орындалуының мәртебесі туралы ақпаратты кәсіпорын белгілеген тәртіппен деректер базасына енгізу; 7) клиентке техникалық қолдау көрсету сұрауының орындалу мәртебесі туралы ақпарат беру.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Дағды 3: Клиенттің техникалық қолдау көрсету сұрауы бойынша шешім қабылдаудың уақытылы орындалуын бақылау	Машықтар:
	1. клиенттің техникалық қолдау көрсету сұрауын өңдеу кезінде өз жұмысын әріптестерімен үйлестіріп және келісіп жұмыс істей білу; 2. клиенттің техникалық қолдау көрсету сұраулары бойынша тапсырмалардың орындалу мерзімі мен сапасын бақылау құралдарын пайдалана білу; 3. жағдайдың талаптарына сәйкес өз әрекеттерін түзету; 4. клиенттің техникалық қолдау көрсету сұрауы мен сұраудың орындалу мәртебесі туралы ақпаратты кәсіпорын белгілеген тәртіппен деректер базасына енгізу.
	Білімдер:
	1) техникалық қолдау бойынша клиент өтініштерін өңдеу саласындағы кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттарын; 2) техникалық қолдау бойынша клиент өтініштерін өңдеуге арналған нұсқаулықтарды, рәсімдер мен сценарийлерді.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды

	Дағды 4: Ақпаратты бағдарламалар мен мәліметтер қорына кәсіпорын белгілеген тәртіппен енгізу	Машықтар:
		1. Дербес компьютерді, оның перифериялық құрылғыларын, кеңсе техникасын пайдалану, соның ішінде жұмыс тапсырмаларын орындау үшін негізгі бағдарламалық қосымшаларды және ақпараттық-коммуникациялық «Интернет» желісін пайдалану; 2. Клиенттің техникалық қолдау бойынша өтініштеріне қатысты тапсырмалардың уақытында және сапалы орындалуын мониторингтеу құралдарын пайдалану.
		Білімдер:
		1. Клиенттерге қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету барысында қолданылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуді; 2. Клиенттердің техникалық қолдау бойынша өтініштерін өңдеу саласындағы кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттарын.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 5: Жоғары тұрған басшыны барлық төтенше жағдайлар туралы хабардар ету	Машықтар:
		1. Жұмыс тапсырмаларын шешу үшін әріптестермен өзара әрекеттесу; 2. Кәсіпорын клиенттерімен тұлғааралық қарым-қатынастардағы қақтығысты және күрделі жағдайларды жұмсарту; 3. Өңделген өтініштер бойынша құжат жүргізу және кәсіпорын өнімдері мен қызметтерін клиенттерге ұсыну туралы есеп дайындау.
		Білімдер:
		1. Кәсіпорынның тауарлар мен қызметтерді сату саласындағы стандарттары мен әдістемелік құжаттары; 2. Клиенттердің сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру технологиялары; 3. Тапсырыстарды өңдеуге қойылатын талаптар; 4. Қазақстан Республикасының дербес деректер және олардың қорғалуы саласындағы заңнамасы; 5. Қазақстан Республикасының ақпараттандыру саласындағы заңнамасы.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 6: Жоғары тұрған басшылықты барлық штаттан тыс жағдайлар туралы хабардар ету	Машықтар:
		1. жұмыс міндеттерін шешу үшін әріптестерімен өзара әрекеттесу; 2. кәсіпорын клиенттерімен өзара іс-қимылдағы жанжалдық және күрделі жағдайларды жұмсарту; 3. кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін ұсыну арқылы қаралған өтініштер бойынша құжаттама жүргізу және есептілікті дайындау.
		Білімдер:
		1. тауарлар мен қызметтерді сату саласындағы кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттарын; 2. клиенттердің сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру технологияларын; 3. тапсырыстарды өңдеуге қойылатын талаптарды; 4. Қазақстан Республикасының жеке деректер және оларды қорғау саласындағы заңнамасын; 5. Қазақстан Республикасының ақпараттандыру саласындағы заңнамасын.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Қосымша еңбек функциясы		

1: әсіпорынның өнімдері мен ұсынылатын қызметтері бойынша кеңес беру	Дағды 1: Клиенттердің кіріс және шығыс байланыстарын өңдеу	Машықтар:
		1. Жұмыс тапсырмаларын орындау үшін негізгі бағдарламалық қосымшаларды және ақпараттық-коммуникациялық «Интернет» желісін пайдалану; 2.Клиенттердің кәсіпорын өнімдері мен қызметтеріне деген қажеттіліктерін анықтау және қалыптастыру; 3.Кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін таныстырып, олардың техникалық сипаттамалары мен артықшылықтарын көрсету; 4. Клиенттер кәсіпорынның өнімін немесе қызметін таңдаған кезде олардың сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру; 5. Клиенттердің кәсіпорын өнімдері мен қызметтері бойынша тапсырыстарын рәсімдеу; 6. Клиенттің өнімдер мен қызметтерді сатып алу және пайдалану жөніндегі сұрақтары бойынша мүмкін болатын қосымша сұраныстарды анықтау; 7. Клиенттің сұрауына баламалы шешімдер ұсыну; 8. Жұмыс міндеттерін шешу үшін әріптестермен өзара әрекеттесу; 9. Клиенттермен тұлғааралық қарым-қатынастардағы қақтығысты және күрделі жағдайларды жұмсарту; 10.Кәсіпорын клиенттерімен тиімді өзара іс-қимылды жүзеге асыру; 11. Дербес компьютерді, оның перифериялық құрылғыларын және кеңсе техникасын пайдалану; 12. Өңделген өтініштер бойынша құжат жүргізу және кәсіпорын өнімдері мен қызметтерін клиенттерге ұсыну туралы есеп дайындау.
		Білімдер:
		1. Кәсіпорынның тауарлар мен қызметтерді сату саласындағы стандарттары мен әдістемелік құжаттарын; 2. Кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерінің техникалық сипаттамалары мен қасиеттерін, оларды сатып алу шарттарын; 3. Бәсекелестердің өнімдері мен қызметтерінің техникалық сипаттамалары мен қасиеттерін; 4. Кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін төлеу тәсілдері мен шарттарын.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Клиенттерге кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін сатып алу және пайдалану мәселелері бойынша кеңес беру, оларға өнімдер мен қызметтер туралы толық және дәл ақпарат беру, сондай-ақ олардың техникалық сипаттамаларын түсіндіру.	Машықтар:
		1. Клиенттердің кәсіпорын өнімдері мен қызметтеріне деген қажеттіліктерін анықтау және қалыптастыру; 2. Ұйымның өнімдері мен қызметтерін таныстырып, олардың техникалық сипаттамалары мен артықшылықтарын көрсету; 3. Клиенттер кәсіпорынның өнімін немесе қызметін таңдаған кезде олардың сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру; 4. Клиенттің кәсіпорындағы тапсырысын рәсімдеу; 5. Клиенттің өнімдер мен қызметтерді сатып алу және пайдалану мәселелері бойынша мүмкін болатын қосымша сұраныстарды анықтау; 6. Клиенттің сұрауына баламалы шешімдер ұсыну.

	Білімдер:
	1. Кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерінің техникалық сипаттамалары мен қасиеттері, оларды сатып алу шарттары; 2. Бәсекелестердің өнімдері мен қызметтерінің техникалық сипаттамалары мен қасиеттері 3. Кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін төлеу тәсілдері мен шарттары; 4. Клиенттердің сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру технологиялары; 5. Іскерлік қарым-қатынас ережелері мен сөйлеу этикеті; 6. Клиенттердің тапсырыстарын өңдеу бойынша нұсқаулықтар, рәсімдер және сценарийлер.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Дағды 3: Клиенттерге кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін төлеу формалары мен шарттары бойынша кеңес беру	Машықтар:
	1. Клиенттер кәсіпорынның өнімін немесе қызметін таңдаған кезде олардың сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру; 2. Клиенттердің кәсіпорынға жасаған тапсырыстарын рәсімдеу; 3. Клиенттің өнімдер мен қызметтерді сатып алу және пайдалану мәселелері бойынша мүмкін болатын қосымша сұраныстарды анықтау; 4. Өңделген өтініштер бойынша құжат жүргізу және кәсіпорын өнімдері мен қызметтерін клиенттерге ұсыну туралы есеп дайындау.
	Білімдер:
	1. Кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін төлеу формалары мен тәсілдері; 2. Клиенттердің сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру технологиялары; 3. Іскерлік қарым-қатынас ережелері мен сөйлеу этикеті; 4. Клиенттердің тапсырыстарын өңдеуге арналған нұсқаулықтар, рәсімдер мен сценарийлер; 5. Тапсырыстарды өңдеуге қойылатын талаптар.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Дағды 4: Жоғары тұрған тұлғаны хабардар ету	Машықтар:
	1) Жұмыс міндеттерін шешу үшін әріптестермен өзара әрекеттесу; 2) Кәсіпорын клиенттерімен тұлғааралық қарым-қатынастардағы қақтығысты және күрделі жағдайларды жұмсарту; 3) Өңделген өтініштер бойынша құжат жүргізу және кәсіпорын өнімдері мен қызметтерін клиенттерге ұсыну туралы есеп дайындау.
	Білімдер:
	1. Кәсіпорынның тауарлар мен қызметтерді сату саласындағы стандарттары мен әдістемелік құжаттары; 2. Клиенттердің сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру технологиялары; 3. Тапсырыстарды өңдеуге қойылатын талаптар; 4. Қазақстан Республикасының дербес деректер және олардың қорғалуы саласындағы заңнамасы; 5. Қазақстан Республикасының ақпараттандыру саласындағы заңнамасы; 6. Банктік және/немесе коммерциялық құпия ұғымдары.

	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды	
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Клиентке бағдарлау қарым-қатынас жасау қабілеті; үйелістерге төзімділік, ұйымшылдық және тәртіп, эмоциялық интеллект, ойлау икемділігі, жаңа ақпаратты тез меңгеру қабілеті		
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:	СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-орталықтар. 1-бөлім. Контакт-орталықтарға қойылатын талаптар.		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:	
	4	4224-5-003 Колл-орталық операторы	
	4	4223-0-002 Байланыс тоғы бақылаушысы	
	4	3512-1-001 Қолдау қызметінің аналитигі	
10. Кәсіптің карточкасы «Call-орталығының операторы»:			
Топтың коды:	4224-5		
Қызмет атауының коды:	4224-5-003		
Кәсіптің атауы:	Call-орталығының операторы		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	4		
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:	"Басшылар, мамандар және басқа да қызметшілер лауазымдарының біліктілік анықтамалығын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2020 жылғы 30 желтоқсандағы № 553 бұйрығы, 43-параграф Параграф 43. Call-орталық операторы		
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: ТжКБ (орта деңгейдегі маман)	Мамандық: -	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Қашықтан ақпараттық-кеңестік қызмет көрсету саласында кемінде бір жыл еңбек өтілі бар арнайы (біліктілік бойынша) техникалық және кәсіби білімі болуы тиіс		
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:	Мамандандырылған біліктілікті арттыру курстарында оқыту нәтижелерін құжаттамамен растайтын бейресми білімнің болуы немесе қашықтан ақпараттық-консультативтік қызмет көрсету саласындағы маманның біліктілігі мен тәжірибесін растайтын бейресми білімнің болуы (сертификаттар, пікірлер және т.б.), кем дегенде бір жылдық жұмыс тәжірибесімен расталған		
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	4223-0-003 - Контакт орталығының байланыс операторы 4223-0-004 - Сату орталығының операторы 4223-0-005 - Байланыс жүйесінің операторы 4223-0-007 - Оператор-телефонист 4224-5-002 - Байланыс орталығының маманы (оператор) 4224-5-004 - Клиенттермен өзара әрекет жөніндегі ақпарат қызметінің қызметшісі 4224-5-005 - Клиенттермен жұмыс жасау жөніндегі ақпарат қызметінің қызметшісі 4224-5-006 - Call-орталық маманы		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Клиенттердің сұрауларын қашықтан байланыс арналары арқылы өңдеу		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қолдау көрсету 2. Кәсіпорын клиенттеріне техникалық қолдау мәселелері бойынша кеңес беру 3. Кәсіпорын клиенттерінің шағымдары мен наразылықтарын қабылдау және тіркеу	
	Қосымша еңбек функциялары:	1. Кәсіпорынның өнім ассортименті және көрсетілетін қызметтер туралы кеңес беру.	
Еңбек функциясы 1: Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қолдау көрсету	Дағды 1: Клиенттердің сұрауларын бекітілген сценарийлер мен қызмет көрсету сапасы стандарттарына сәйкес өңдеу	Машықтар:	
		1. жұмыс тапсырмаларын орындау үшін негізгі бағдарламалық қолданбаларды және ақпараттық-коммуникациялық желі «Интернет»-ті пайдалану; 2. үлкен ақпараттық деректер жиынтығымен жұмыс істеу; 3. жұмыс тапсырмаларын шешу үшін әріптестермен өзара әрекеттесу; 4. ПҚ және оның перифериялық құрылғыларын, офис техникаларын пайдалану.	

	Білімдер:
	1. клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жұмысында қолданылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; 2. кәсіпорында қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізімі мен мақсатты мәндері; 3. іскерлік қарым-қатынас ережелері мен сөздік этикет; 4. клиенттердің сұрауларын өңдеуге арналған нұсқаулықтар, процедуралар мен сценарийлер; 5. Қазақстан Республикасының жеке деректер және оларды қорғау туралы заңнамасы; 6. Қазақстан Республикасының ақпараттандыру саласындағы заңнамасы.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Клиенттердің сұрауларын бекітілген сценарийлер мен қызмет көрсету сапасының стандарттарына сәйкес өңдеу
Дағды 2: Клиентке қашықтан байланыс арналары арқылы ағымдағы ақпаратты ұсыну	Машықтар:
	1. Клиенттердің кәсіпорын өнімдері мен қызметтеріне деген қажеттіліктерін анықтау және қалыптастыру; 2. Клиенттердің өнім немесе қызмет таңдау кезінде қойылған сұрақтарына және қарсы пікірлеріне жауап беру; 3. Жұмыс тапсырмаларын шешу үшін әріптестермен өзара әрекеттесу; 4. Кәсіпорынның клиенттерімен жеке араласудағы қақтығыстар мен қиын жағдайларды жеңілдету; 5. ПК және оның перифериялық құрылғыларын пайдалану.
	Білімдер:
	1. Контакт-орталықтарда клиенттерді қызмет көрсету және кеңес беру барысында қолданылатын бағдарламалық шешімдердің функционалдық мүмкіндіктері; 2. Клиенттердің сұрақтарына және қарсы пікірлеріне жауап беру технологиялары; 3. Контакт-орталықтың ақпараттық ресурстары, білім базасы.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Не рекомендовано
Дағды 3: Ақпаратты бағдарламалар мен деректер базасына кәсіпорын белгілеген тәртіппен енгіу	Машықтар:
	1. Жұмыс тапсырмаларын орындау үшін негізгі бағдарламалық қолданбаларды және ақпараттық-коммуникациялық желі «Интернет»-ті пайдалану; 2. Үлкен ақпараттық деректер жиынтығымен жұмыс істеу; 3. ПК және оның перифериялық құрылғыларын пайдалану; 4. Өңделген сұраулар бойынша құжаттаманы жүргізу және кәсіпорын өнімдері мен қызметтерін клиенттерге ұсыну туралы есептілік дайындау.
	Білімдер:
	1. Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жұмысында қолданылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; 2. Іскерлік қарым-қатынас ережелері мен сөздік этикет; 3. Клиенттердің сұрауларын өңдеуге арналған нұсқаулықтар, процедуралар мен сценарийлер; 4. Қазақстан Республикасының жеке деректер және оларды қорғау туралы заңнамасы; 5. Қазақстан Республикасының ақпараттандыру саласындағы заңнамасы.

	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Еңбек функциясы 2: Кәсіпорын клиенттеріне техникалық қолдау мәселелері бойынша кеңес беру	Дағды 1: Клиенттің техникалық қолдау мәселесі бойынша өтінішіне қатысты кеңес беру	Машықтар:
		1. Техникалық мәселелердің пайда болу себептерін анықтау және оларды белгіленген мерзімде жою; 2. Клиенттің техникалық қолдау көрсетуге жүгінуі кезінде қосымша сұраныстардың туындау мүмкіндігін анықтау; 3. Клиенттің техникалық қолдау өтінішін өңдеу барысында әріптестермен жұмысын үйлестіру және келісу; 4. Клиент өтініштері бойынша тапсырмалардың уақытылы және сапалы орындалуын бақылау құралдарын пайдалану; 5. Жағдайға сәйкес өз әрекеттерін түзету; 6. Клиенттің техникалық қолдау көрсетуге жүгінуі және сұраныстың орындалу мәртебесі туралы ақпаратты кәсіпорын белгілеген тәртіппен дерекқорға енгізу.
		Білімдер:
		1. Клиенттердің техникалық қолдау бойынша өтініштерін өңдеу саласындағы кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттары; 2. Клиенттердің техникалық қолдау өтініштерін өңдеу бойынша нұсқаулықтар, рәсімдер және сценарийлер; 3. Кәсіпорын өнімдері мен қызметтеріндегі мүмкін техникалық ақаулар мен істен шығулар; 4. Техникалық ақаулар мен істен шығуларды жою әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Клиенттің техникалық қолдау көрсету жөніндегі өтініші бойынша шешім қабылдауды кәсіпорынның тиісті бөлімшесі арқылы ұйымдастыру	Машықтар:
		1. Ақпараттық деректердің үлкен көлемімен жұмыс істеу; 2. Клиенттің техникалық қолдау көрсетуге жүгінуі кезінде қосымша сұраныстардың туындау мүмкіндігін анықтау; 3. Клиенттің техникалық қолдау өтінішін өңдеу барысында әріптестермен жұмысын үйлестіру және келісу; 4. Клиент өтініштері бойынша тапсырмалардың уақытылы және сапалы орындалуын бақылау құралдарын пайдалану; 5. Жағдайға сәйкес өз әрекеттерін түзету; 6. Клиенттің техникалық қолдау көрсетуге жүгінуі және сұраныстың орындалу мәртебесі туралы ақпаратты кәсіпорын белгілеген тәртіппен дерекқорға енгізу; 7. Клиентке техникалық қолдау сұранысының орындалу мәртебесі туралы ақпарат ұсыну.
		Білімдер:
		1. Клиенттердің техникалық қолдау көрсетуге жүгінуін өңдеу саласындағы кәсіпорынның әдістемелік құжаттары; 2. Клиенттердің техникалық қолдау өтініштерін өңдеу бойынша нұсқаулықтар, рәсімдер және сценарийлер; 3. Кәсіпорын өнімдері мен қызметтерінде орын алуы мүмкін техникалық ақаулар мен істен шығулар және оларды жою әдістері; 4. Жеке деректер және оларды қорғау саласындағы Қазақстан Республикасының заңнамасы; 5. Ақпараттандыру саласындағы Қазақстан Республикасының заңнамасы.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды

Дағды 3: Клиенттің техникалық қолдау көрсету жөніндегі өтініші бойынша шешім қабылдаудың уақытылы орындалуын бақылау	Машықтар:
	1. Клиенттің техникалық қолдау өтінішін өңдеу барысында әріптестермен жұмысын үйлестіру және келісу; 2. Клиенттің техникалық қолдау өтініші бойынша тапсырмалардың уақытылы және сапалы орындалуын бақылау құралдарын пайдалану; 3. Жағдайға байланысты өз әрекеттерін түзету; 4. Клиенттің техникалық қолдау өтініші мен сұраныстың орындалу мәртебесі туралы ақпаратты кәсіпорын белгілеген тәртіппен дерекқорға енгізу.
	Білімдер:
	1. Клиенттердің техникалық қолдау көрсету өтініштерін өңдеу саласындағы кәсіпорынның әдістемелік құжаттары; 2. Клиенттердің техникалық қолдау өтініштерін өңдеу бойынша нұсқаулықтар, рәсімдер мен сценарийлер.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Дағды 4: Клиенттің техникалық қолдау өтініші бойынша қабылданған шешім туралы жауапты қалыптастыру	Машықтар:
	1. Клиентке техникалық қолдау сұранысының орындалу мәртебесі туралы ақпарат ұсыну; 2. Жұмыс міндеттерін орындау үшін негізгі бағдарламалық қолданбалар мен «Интернет» ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалану; 3. Клиенттің техникалық қолдау көрсетуге жүгінуі және сұраныстың орындалу мәртебесі туралы ақпаратты кәсіпорын белгілеген тәртіппен дерекқорға енгізу; 4. Клиентке техникалық қолдау сұранысының орындалу мәртебесі туралы ақпарат ұсыну.
	Білімдер:
	1. Клиенттердің техникалық қолдау өтініштерін өңдеу бойынша нұсқаулықтар, рәсімдер мен сценарийлер; 2. Іскерлік қарым-қатынас ережелері мен сөйлеу әдебі нормалары; 3. Техникалық қолдау өтініштерін өңдеуге қойылатын талаптар; 4. Жеке деректер және оларды қорғау саласындағы Қазақстан Республикасының заңнамасы; 5. Ақпараттандыру саласындағы Қазақстан Республикасының заңнамасы; 6. Банктік және/немесе коммерциялық құпия ұғымдары.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Дағды 5: Ақпаратты бағдарламаларға және дерекқорларға кәсіпорын белгілеген тәртіппен енгізу	Машықтар:
	1. Дербес компьютерді және оның шеткері құрылғыларын пайдалану; 2. Жұмыс міндеттерін орындау үшін негізгі бағдарламалық қолданбалар мен «Интернет» ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалану; 3. Клиенттің техникалық қолдау өтініші бойынша тапсырмалардың уақытылы және сапалы орындалуын бақылау құралдарын пайдалану.
	Білімдер:
	1. Клиенттерге қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету кезінде қолданылатын арнайы бағдарламалық қамтамасыз ету; 2. Клиенттердің техникалық қолдау көрсету өтініштерін өңдеу саласындағы кәсіпорынның әдістемелік құжаттары.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды

	Дағды 6: Барлық штаттан тыс жағдайлар туралы жоғары тұрған басшыны хабардар ету	Машықтар:
		1. Жұмыс міндеттерін шешу үшін әріптестермен өзара әрекеттесу; 2. Кәсіпорын клиенттерімен өзара әрекеттесу барысында туындайтын жанжалдық және күрделі жағдайларды реттеу; 3. Клиенттерге кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін ұсына отырып, өңделген өтініштер бойынша құжаттама жүргізу және есептілікті дайындау.
		Білімдер:
		1. Кәсіпорынның тауарлар мен қызметтерді сату саласындағы әдістемелік құжаттары; 2. Клиенттердің сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру технологиялары; 3. Тапсырыстарды өңдеуге қойылатын талаптар; 4. Жеке деректер және оларды қорғау саласындағы Қазақстан Республикасының заңнамасы; 5. Ақпараттандыру саласындағы Қазақстан Республикасының заңнамасы.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Еңбек функциясы 3: Кәсіпорын клиенттерінің шағымдары мен наразылықтарын қабылдау және тіркеу	Дағды 1: Клиенттерден келіп түскен шағымдар мен наразылықтарды өңдеу	Машықтар:
		1. Шағымдардың туындау себептерін анықтап, олар туралы тиісті бөлімшелерді хабардар ету; 2. Даулы жағдайларды шешудің оңтайлы тәсілдерін таңдап, қолдану; 3. Клиенттің шағымын қарау барысында әріптестерімен жұмысын үйлестіру және келісу; 4. Клиенттің шағымы бойынша тапсырмалардың уақытылы және сапалы орындалуын бақылау; 5. Жағдайға байланысты өз әрекеттерін түзету; 6. Клиентке оның шағымы бойынша қабылданған шешім туралы ақпарат ұсыну.
		Білімдер:
		1. Клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу бойынша кәсіпорынның әдістемелік құжаттары; 2. Клиенттермен туындайтын даулы жағдайларды шешу алгоритмдері; 3. Техникалық қолдау өтініштерін өңдеуге қойылатын талаптар; 4. Жеке деректер және оларды қорғау саласындағы Қазақстан Республикасының заңнамасы; 5. Ақпараттандыру саласындағы Қазақстан Республикасының заңнамасы; 6. Банктік және/немесе коммерциялық құпия ұғымдары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Клиенттерден келіп түскен шағымдар мен наразылықтарды тіркеу	Машықтар:
		1. Клиенттердің шағымдарын тіркеу және олардың мәртебесін түзету; 2. Клиенттің шағымын қарау барысында әріптестермен жұмысын үйлестіру және келісу; 3. Клиенттің шағымы бойынша тапсырмалардың уақытылы және сапалы орындалуын бақылау; 4. Клиентке оның шағымы бойынша қабылданған шешім туралы ақпарат ұсыну.

	Білімдер:
	1. Клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу бойынша кәсіпорынның әдістемелік құжаттары; 2. Клиенттермен туындайтын даулы жағдайларды шешу алгоритмдері; 3. Техникалық қолдау өтініштерін өңдеуге қойылатын талаптар; 4. Жеке деректер және оларды қорғау саласындағы Қазақстан Республикасының заңнамасы; 5. Ақпараттандыру саласындағы Қазақстан Республикасының заңнамасы; 6. Банктік және/немесе коммерциялық құпия ұғымдары.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Дағды 3: Клиенттің шағымы бойынша шешім қабылдауды ұйымдастыру	Машықтар:
	1. Қақтығысты жағдайларды шешудің оңтайлы тәсілдерін таңдап, қолдану; 2. Клиенттің шағымын қарау барысында әріптестермен жұмысын үйлестіру және келісу; 3. Клиенттің шағымы бойынша тапсырмалардың уақытылы және сапалы орындалуын бақылау.
	Білімдер:
	1. Клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу бойынша кәсіпорынның әдістемелік құжаттары; 2. Клиенттермен туындайтын даулы жағдайларды шешу алгоритмдері; 3. Техникалық қолдау өтініштерін өңдеуге қойылатын талаптар.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Дағды 4: Клиенттің шағымы бойынша шешім қабылдаудың уақытылы орындалуын бақылау және қабылданған шешім туралы клиентке жауап ұсыну	Машықтар:
	1. Клиенттің шағымы бойынша тапсырмалардың уақытылы және сапалы орындалуын бақылау; 2. Жағдайға байланысты өз әрекеттерін түзету; 3. Клиентке оның шағымы бойынша қабылданған шешім туралы ақпарат ұсыну.
	Білімдер:
	1. Техникалық қолдау өтініштерін өңдеуге қойылатын талаптар; 2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін кәсіпорынның қызмет саласын реттейтін заңнамалық және нормативтік құқықтық актілердің негізгі ережелері; 3. Іскерлік қарым-қатынас ережелері мен сөйлеу әдебі нормалары; 4. Іскерлік хат алмасу мен жазбаша этикет ережелері.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Дағды 5: Клиенттің шағымын өңдеу процесінде қажетті ақпаратты байланыс орталығының арнайы бағдарламалық қамтамасыз етуіне енгізу.**	Машықтар:
	1. Жұмыс міндеттерін орындау үшін негізгі бағдарламалық қолданбалар мен «Интернет» ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалану; 2. Клиенттердің шағымдарын тіркеу және олардың мәртебесін түзету.

		Білімдер:
		1. Клиенттерге қызмет көрсету және кеңес беру кезінде қолданылатын байланыс орталықтарына арналған бағдарламалық шешімдердің функционалдық мүмкіндіктері; 2. Клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеуге арналған кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттары; 3. Кәсіпорында құжаттарды рәсімдеу стандарттары; 4. Іскерлік хат алмасу мен жазбаша этикет ережелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Қосымша еңбек функциясы 1: Кәсіпорынның өнім ассортименті және көрсетілетін қызметтер туралы кеңес беру.	Дағды 1: Клиенттердің кіріс және шығыс байланыстарын өңдеу	Машықтар:
		1. Жұмыс тапсырмаларын орындау үшін негізгі бағдарламалық қосымшаларды және ақпараттық-коммуникациялық желі «Интернетті» пайдалану; 2. Клиенттердің кәсіпорын өнімдері мен қызметтеріне деген қажеттіліктерін анықтап, қалыптастыру; 3. Кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін техникалық сипаттамаларымен және артықшылықтарымен таныстыру; 4. Клиенттердің өнім немесе қызмет таңдау кезінде қойылған сұрақтарына және қарсы пікірлеріне жауап беру; 5. Клиенттердің тапсырыстарын рәсімдеу; 6. Клиенттердің өнімдер мен қызметтерді сатып алу және пайдалану мәселелері бойынша қосымша сұраныстарын анықтау. 7. Клиенттің сұранысы бойынша баламалы шешім ұсыну; 8. Жұмыс тапсырмаларын шешу үшін әріптестермен өзара әрекеттесу; 9. Клиенттермен арадағы күрделі және даулы жағдайларды реттеу; 10.Кәсіпорынның клиенттерімен өзара әрекеттесу; 11. Дербес компьютерді, оның перифериялық құрылғыларын және кеңсе техникасын пайдалану; 12. Кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін ұсынуға байланысты клиенттердің өтініштерін өңдеу бойынша құжаттаманы жүргізу және есептілікті дайындау.
		Білімдер:
		1. Кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін сату саласындағы әдістемелік құжаттары; 2. Кәсіпорын өнімдері мен қызметтерінің техникалық сипаттамалары мен қасиеттері, оларды сатып алу шарттары; 3. Бәсекелестердің өнімдері мен қызметтерінің техникалық сипаттамалары мен қасиеттері; 4. Кәсіпорын өнімдері мен қызметтерін төлеу нысандары мен тәсілдері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады

Дағды 2: Клиенттерді кәсіпорын өнімдері мен қызметтерін сатып алу және пайдалану мәселелері бойынша консультация беру, оларға өнімдер мен қызметтер туралы толық әрі дәл ақпаратты, сондай-ақ олардың техникалық сипаттамаларын ұсыну.	Машықтар:
	1. Клиенттердің кәсіпорын өнімдері мен қызметтеріне деген қажеттіліктерін анықтап, қалыптастыру; 2. Ұйымның өнімдері мен қызметтерін техникалық сипаттамалары мен артықшылықтарын көрсетіп ұсыну; 3. Клиенттердің өнім немесе қызмет таңдау кезінде қойылған сұрақтарына және қарсы пікірлеріне жауап беру; 4. Клиенттің кәсіпорында тапсырысын рәсімдеу; 5. Клиенттің өнімдер мен қызметтерді сатып алу және пайдалану мәселелері бойынша қосымша сұраныстарын анықтау; 6. Клиенттің сұранысы бойынша баламалы шешім ұсыну.
	Білімдер:
	1. Кәсіпорын өнімдері мен қызметтерінің техникалық сипаттамалары мен қасиеттері, оларды сатып алу шарттары; 2. Бәсекелестердің өнімдері мен қызметтерінің техникалық сипаттамалары мен қасиеттері; 3. Кәсіпорын өнімдері мен қызметтерін төлеу нысандары мен тәсілдері; 4. Клиенттердің сұрақтарына және қарсы пікірлеріне жауап беру технологиялары; 5. Іскерлік қарым-қатынас ережелері мен сөйлеу этикеті; 6. Клиенттердің тапсырыстарын өңдеу жөніндегі нұсқаулықтар, процедуралар мен сценарийлер.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Дағды 3: Клиенттерге кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін төлеу нысандары мен мерзімдері туралы кеңес беру.	Машықтар:
	1. Клиенттердің өнім немесе қызмет таңдау кезінде қойылған сұрақтарына және қарсы пікірлеріне жауап беру; 2. Клиенттердің тапсырыстарын рәсімдеу; 3. Клиенттің өнімдер мен қызметтерді сатып алу және пайдалану мәселелері бойынша қосымша сұраныстарын анықтау; 4. Кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін ұсынуға байланысты клиенттердің өтініштерін өңдеу бойынша құжаттаманы жүргізу және есептілікті дайындау.
	Білімдер:
	1. Кәсіпорынның өнімдері мен қызметтерін төлеу нысандары мен тәсілдері; 2. Клиенттердің сұрақтарына және қарсы пікірлеріне жауап беру технологиялары; 3. Іскерлік қарым-қатынас ережелері мен сөйлеу этикеті; 4. Клиенттердің тапсырыстарын өңдеу бойынша нұсқаулықтар, процедуралар мен сценарийлер; 5. Тапсырыстарды өңдеуге қойылатын талаптар.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды

	Дағды 4: Жоғары тұрған басшыны ерекше жағдайлар туралы хабардар ету	Машықтар:	
		1. Жұмыс міндеттерін шешу үшін әріптестермен тиімді өзара әрекеттесу; 2. Кәсіпорын клиенттерімен өзара әрекеттесу барысында туындайтын жанжалдық және күрделі жағдайларды реттеу; 3. Клиенттердің өтініштерін өңдеу бойынша құжаттаманы жүргізу және ұсынылған өнімдер мен қызметтер бойынша есептілікті дайындау.	
		Білімдер:	
		1. Кәсіпорынның тауарлар мен қызметтерді сату саласындағы әдістемелік құжаттары; 2. Клиенттердің сұрақтары мен қарсылықтарына жауап беру технологиялары; 3. Тапсырыстарды өңдеуге қойылатын талаптар; 4. Жеке деректер және оларды қорғау саласындағы Қазақстан Республикасының заңнамасы; 5. Ақпараттандыру саласындағы Қазақстан Республикасының заңнамасы; 6. Банктік және/немесе коммерциялық құпия ұғымдары.	
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды	
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Күйзеліске тұрақтылық Ойлау икемділігі Эмоциялық парасат Клиентке бағдарлау Коммуникабельділік, Жаңа ақпаратты жылдам меңгеру қабілеті, Ұйымшылдық пен тәртіптілік		
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:	СТ ҚР ISO 18295-1-2020 Байланыс орталықтары 1-бөлім. Байланыс орталықтарына қойылатын талаптар		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:	
	4	4223-0-002 Байланыс торабының бақылаушысы	
	4	3512-1-001 Қолдау қызметінің талдаушысы	
	5	3349-0-001 Әкімші	
	11. Кәсіптің карточкасы «Қолдау қызметінің талдаушысы»:		
Топтың коды:	3512-1		
Қызмет атауының коды:	3512-1-001		
Кәсіптің атауы:	Қолдау қызметінің талдаушысы		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	4		
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:			
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: ТжКБ (орта деңгейдегі маман)	Мамандық: -	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Қашықтан ақпараттық-кеңестік қызмет көрсету саласында кемінде бір жыл еңбек өтілі бар мамандық (біліктілік) бойынша техникалық және кәсіби білім.		
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:			
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	2431-2-003 - Онлайн сату жөніндегі менеджер 2433-1-003 - Ақпараттық технологиялардың шешімі мен өнімдерді сату жөніндегі менеджер 2433-1-005 - Телекоммуникация қызметтерін сату жөніндегі менеджер 4315-1-001 - Жоспарлаушы (компьютерлік операциялар жөніндегі)		

Қызметтің негізгі мақсаты:	Ресурстарды тиімді бөлу арқылы клиенттердің өтініштерін сапалы өңдеуді оңтайландыру, қызмет көрсету сапасын және клиенттердің қанағаттану деңгейін арттыру, тенденцияларды жүйелі анықтау және клиенттермен өзара әрекеттесуді жетілдіру арқылы жүзеге асырылады.	
Еңбек функциялардың сипаттамасы		
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Байланыс ақпараттық орталығында клиенттердің өтініш көлемін және қолжетімді ресурстарды болжау жүргізу. 2. Өтініштерді өңдеуге қажетті ресурстардың қажетті мөлшерін есептеуді жүзеге асыру 3. Клиенттерге қызмет көрсететін мамандардың жұмыс кестесін құрастыру
	Қосымша еңбек функциялары:	
Еңбек функциясы 1: Байланыс ақпараттық орталығында клиенттердің өтініш көлемін және қолжетімді ресурстарды болжау жүргізу.	Дағды 1: Байланыс ақпараттық орталығындағы өтініштер санының, орташа өңдеу уақыттарының және ресурстардың өзгерістерін талдау үшін мәліметтерді дайындау	Машықтар:
		1. Кәсіпорын мен қызметкерлердің тиімділік көрсеткіштер жүйесін қалыптастыру; 2. Жоспарлау, ұйымдастыру, тиімділік пен қызмет сапасын бағалау саласындағы кәсіби міндеттерді орындаудың стандартты әдістері мен тәсілдерін қолдану; 3. Ақпараттық-коммуникациялық технологияларды, соның ішінде «Интернет» ақпараттық-телекоммуникациялық желісінің ресурстарын пайдалану.
		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін ұйымдастыру негіздері; 2. Кәсіпорында байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін бағалау үшін қолданылатын негізгі көрсеткіштер тізімі мен мақсатты мәндері; 3. Қызметкерлерді ынталандыру, мотивациясын арттыру және адалдығын қамтамасыз ету жүйесі; 4. Жүйелік және стратегиялық талдау әдістері мен құралдары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Байланыс ақпараттық орталығына түскен өтініштердің саны мен орташа өңдеу уақытындағы тарихи цикликалық ауытқуларды жыл, ай, апта және күн бойынша талдау.	Машықтар:
		1. Шешім қабылдау нұсқаларын әзірлеп, олардың іске асырылуымен байланысты тәуекелдерді бағалау; 2. Байланыс ақпараттық орталығының стратегиясы мен тактикасындағы өзгерістер көрсеткіштерін талдау; 3. Жыл, ай, апта және күн бойынша болжамдық және нақты деректерді салыстырмалы талдау жүргізу; 4. Дерекқорлардан, білім базаларынан және тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуден қажетті ақпаратты табу; 5. Болжау объектілерінің цикликалық ауытқулар параметрлерін есептеу; 6. Болжау объектілеріндегі өзгерістер тенденцияларының бар-жоғын анықтау және олардың параметрлерін есептеу.
		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін ұйымдастыру негіздері; 2. Кәсіпорында байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін бағалау үшін қолданылатын негізгі көрсеткіштер тізімі мен мақсатты мәндері; 3. Жүйелік және стратегиялық талдау әдістері мен құралдары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады

	Дағды 3: Байланыс ақпараттық орталығындағы өтініштер саны мен орташа өңдеу уақыты бойынша ұзақ мерзімді және қысқа мерзімді болжамдарды есептеу.	Машықтар:
		1. Болжам жасау, жоспарлау және ресурстарды есептеу үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану; 2. Болжам жасау, жоспарлау және ресурстарды есептеу үшін деректерді дайындау процедураларын жүргізу (форматтау, құрылымдау, бағдарламалық қамтамасыз етуге жүктеу, аномалияларды тазалау, белгілеп қою); 3. Өтініштер санының болжамы, орташа өңдеу уақыты, ресурстарды қысқарту деңгейлері және клиенттерді қызмет көрсету жылдамдығының мақсатты мәндері негізінде ресурстарға қажеттілікті есептеу; 4. Өтініштерді өңдеу үшін жоспарланған қызметкерлер санының (штаттағы және желідегі) Центр нәтижелеріне (көрсеткіштеріне) тәуелділігін есептеу.
		Білімдер:
		1. Қолданушыларды қолдау орталығында ресурстарды есептеу, болжам жасау және пайдалану кестелерін құруға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету; 2. Қолданушыларды қолдау орталығында ресурстарды есептеу, болжам жасау және пайдалану кестелерін құруға арналған математикалық әдістер; 3. Қолданушыларды қолдау орталығында болжам жасау, есептеу және кесте құрудың математикалық модельдерін тестілеу әдістері; 4. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық және халықаралық стандарттар, отандық және шетелдік үздік тәжірибелер.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 4: Өтініштер саны мен орташа өңдеу уақытындағы кенеттен өзгерістер себептері пайда болған жағдайда сәйкес болжамдарды қайта есептеу.	Машықтар:
		1. Болжам жасау, жоспарлау және ресурстарды есептеу үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану; 2. Болжам жасау, жоспарлау және ресурстарды есептеу үшін деректерді дайындау процедураларын жүргізу (форматтау, құрылымдау, бағдарламалық қамтамасыз етуге жүктеу, аномалияларды тазалау, белгілеп қою); 3. Өтініштер санының болжамы, орташа өңдеу уақыты, ресурстарды қысқарту деңгейлері және клиенттерге қызмет көрсету жылдамдығының мақсатты мәндері негізінде ресурстарға қажеттілікті есептеу; 4. Өтініштерді өңдеу үшін жоспарланған қызметкерлер санының (штаттағы және желідегі) Қолдау орталығы нәтижелеріне (көрсеткіштеріне) тәуелділігін есептеу.
		Білімдер:
		1. Қолдау орталығында ресурстарды есептеу, болжам жасау және пайдалану кестелерін құруға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету; 2. Қолдау орталығында ресурстарды есептеу, болжам жасау және пайдалану кестелерін құруға арналған математикалық әдістер; 3. Қолдау орталығында болжам жасау, есептеу және кесте құрудың математикалық модельдерін тестілеу әдістері; 4. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық және халықаралық стандарттар, отандық және шетелдік үздік тәжірибелер.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Еңбек функциясы 2:		

Өтініштерді өңдеуге қажетті ресурстардың қажетті мөлшерін есептеуді жүзеге асыру	Дағды 1: Өтініштерді өңдеу үшін қажетті ресурстардың мөлшерін есептеу	Машықтар:
		1. Болжам жасау, жоспарлау және ресурстарды есептеу үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану; 2. Болжам жасау, жоспарлау және ресурстарды есептеу үшін деректерді дайындау процедураларын жүргізу (форматтау, құрылымдау, бағдарламалық қамтамасыз етуге жүктеу, аномалияларды тазалау, белгілеп қою); 3. Өтініштер санының болжамы, орташа өңдеу уақыты, ресурстарды қысқарту деңгейлері және клиенттерге қызмет көрсету жылдамдығының мақсатты мәндері негізінде ресурстарға қажеттілікті есептеу; 4. Өтініштерді өңдеу үшін жоспарланған қызметкерлер санының (штаттағы және желідегі) Қолдау орталығы нәтижелеріне (көрсеткіштеріне) тәуелділігін есептеу.
		Білімдер:
		1. Қолдау орталығында ресурстарды есептеу, болжам жасау және пайдалану кестелерін құруға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету; 2. Қолдау орталығында ресурстарды есептеу, болжам жасау және пайдалану кестелерін құруға арналған математикалық әдістер; 3. Қолдау орталығында болжам жасау, есептеу және кесте құрудың математикалық модельдерін тестілеу әдістері; 4. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық және халықаралық стандарттар, отандық және шетелдік үздік тәжірибелер.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Клиенттердің өзін-өзі қызмет көрсету жүйелерінің қажетті қуатын есептеу	Машықтар:
		1. Болжам жасау, жоспарлау және ресурстарды есептеу үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану; 2. Болжам жасау, жоспарлау және ресурстарды есептеу үшін деректерді дайындау процедураларын жүргізу (форматтау, құрылымдау, бағдарламалық қамтамасыз етуге жүктеу, аномалияларды тазалау, белгілеп қою); 3. Өтініштер санының болжамы, орташа өңдеу уақыты, ресурстарды қысқарту деңгейлері және клиенттерге қызмет көрсету жылдамдығының мақсатты мәндері негізінде ресурстарға қажеттілікті есептеу; 4. Өтініштерді өңдеу үшін жоспарланған қызметкерлер санының (штаттағы және желідегі) Қолдау орталығы нәтижелеріне (көрсеткіштеріне) тәуелділігін есептеу.
		Білімдер:
		1. Қолдау орталығында ресурстарды есептеу, болжам жасау және пайдалану кестелерін құруға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету; 2. Қолдау орталығында ресурстарды есептеу, болжам жасау және пайдалану кестелерін құруға арналған математикалық әдістер; 3. Қолдау орталығында болжам жасау, есептеу және кесте құрудың математикалық модельдерін тестілеу әдістері; 4. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық стандарттар, отандық және шетелдік үздік тәжірибелер.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады

	Дағды 3: Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарына ұзақ мерзімді болжам кезеңіне штаттық қажеттілікті есептеу	Машықтар:
		1. Болжам жасау, жоспарлау және ресурстарды есептеу үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану; 2. Болжам жасау, жоспарлау және ресурстарды есептеу үшін деректерді дайындау процедураларын жүргізу (форматтау, құрылымдау, бағдарламалық қамтамасыз етуге жүктеу, аномалияларды тазалау, белгілеп қою); 3. Өтініштер санының болжамы, орташа өңдеу уақыты, ресурстарды қысқарту деңгейлері және клиенттерге қызмет көрсету жылдамдығының мақсатты мәндері негізінде ресурстарға қажеттілікті есептеу; 4. Өтініштерді өңдеу үшін жоспарланған қызметкерлер санының (штаттағы және желідегі) Қолдау орталығы нәтижелеріне (көрсеткіштеріне) тәуелділігін есептеу.
		Білімдер:
		1. Қолдау орталығында ресурстарды есептеу, болжам жасау және пайдалану кестелерін құруға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету; 2. Қолдау орталығында ресурстарды есептеу, болжам жасау және пайдалану кестелерін құруға арналған математикалық әдістер; 3. Қолдау орталығында болжам жасау, есептеу және кесте құрудың математикалық модельдерін тестілеу әдістері; 4. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық және халықаралық стандарттар, отандық және шетелдік үздік тәжірибелер.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Еңбек функциясы 3: Клиенттерге қызмет көрсететін мамандардың жұмыс кестесін құрастыру	Дағды 1: Қазақстан Республикасы еңбек заңнамасының талаптары мен шарттардың шарттарына сәйкес клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандардың жұмыс кестелері мен олардың нұсқаларын қалыптастыру үшін ақпарат жинау және талдау	Машықтар:
		1. Болжам жасау, есептеу және кестелерді құру үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану; 2. Болжам жасау, есептеу және кестелерді құру үшін деректерді дайындау процедураларын жүргізу; 3. Болжау объектілерінің цикликалық ауытқулары параметрлерін есептеу; 4. Болжау объектілерінің өзгеру тенденцияларының бар-жоғын анықтау және параметрлерін есептеу; 5. Қолдау орталығына өтініштер саны мен орташа өңдеу уақыты арасындағы және болашақ кезеңдер арасындағы байланысты сипаттайтын математикалық модельдерді құру, тестілеу және қолдануға таңдау.
		Білімдер:
		1. Болжам жасау, есептеу және кестелерді құру үшін деректерді дайындау әдістері; 2. Болжам жасау, есептеу және кестелерді құруға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету; 3. Болжам жасау, есептеу және кестелерді құрудың математикалық әдістері; 4. Қолдау орталығында ресурстарды пайдалану бойынша болжам жасау, есептеу және кестелерді құрудың математикалық модельдерін тестілеу әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды

	Дағды 2: Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандардың жұмыс кестелерін әзірлеу.	Машықтар:	
		1. Болжам жасау, есептеу және кестелерді құру үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану; 2. Болжам жасау, есептеу және кестелерді құру үшін деректерді дайындау процедураларын жүргізу; 3. Болжау объектілерінің цикликалық ауытқулары параметрлерін есептеу; 4. Болжау объектілерінің өзгеру тенденцияларының бар-жоғын анықтау және параметрлерін есептеу; 5. Қолдау орталығына өтініштер саны мен орташа өңдеу уақыты арасындағы және болашақ кезеңдер арасындағы байланысты сипаттайтын математикалық модельдерді құру, тестілеу және қолдануға таңдау.	
		Білімдер:	
		1. Болжам жасау, есептеу және кестелерді құру үшін деректерді дайындау әдістері; 2. Болжам жасау, есептеу және кестелерді құруға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету; 3. Болжам жасау, есептеу және кестелерді құрудың математикалық әдістері; 4. Қолдау орталығында ресурстарды пайдалану бойынша болжам жасау, есептеу және кестелерді құрудың математикалық модельдерін тестілеу әдістері; 5. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық және халықаралық стандарттар, отандық және шетелдік үздік тәжірибелер.	
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады	
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Коммуникабельділік және стресске төзімділік; Инициативтілік және өздігінен жұмыс істеу қабілеті; Аналитикалық ойлау; Стратегиялық көзқарас; Жауапкершілік сезімі; Этикалық және моральдық тұрақтылық.		
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:	СТ ҚР ISO 18295-1-2020 Байланыс орталықтары 1-бөлім. Байланыс орталықтарына қойылатын талаптар		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:	
	4	4224-5-003 Колл-орталық операторы	
	4	4223-0-002 Контролер узла связи	
	5	3349-0-001 Әкімші	
12. Кәсіптің карточкасы «Байланыс торабының бақылаушысы»:			
Топтың коды:	4223-0		
Қызмет атауының коды:	4223-0-002		
Кәсіптің атауы:	Байланыс торабының бақылаушысы		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	4		
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:	"Басшылар, мамандар және басқа да қызметшілер лауазымдарының біліктілік анықтамалығын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2020 жылғы 30 желтоқсандағы № 553 бұйрығы, 43-параграф		
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: ТжКБ (орта деңгейдегі маман)	Мамандық: -	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Қашықтан ақпараттық-кеңестік қызмет көрсету саласында кемінде бір жыл еңбек өтілі бар, мамандық (біліктілік) бойынша техникалық және кәсіби білім.		
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:	Біліктілікті арттыруға арналған мамандандырылған курстарда алынған білім нәтижелерін құжатпен растау арқылы бейресми білім алуға, не болмаса қашықтан ақпараттық-кеңестік қызмет көрсету саласындағы құзыреттілігі мен тәжірибесін (сертификаттар, пікірлер және т.б.) растау арқылы информалды білімге жол беріледі. Бұл ретте кемінде бір жыл жұмыс өтілі расталуы тиіс.		

Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	3112-4-001 - Сапаны бақылау қызметі жөніндегі техник 2413-5-003 - Комплаенс маманы 3349-0-009 - Сапа жөніндегі әкімші	
Қызметтің негізгі мақсаты:	Клиенттік сервистің сапасын қамтамасыз ету – бұл негізгі көрсеткіштерді тұрақты бақылау, өтініштерді өңдеуді бағалау, стандарттардың сақталуын қадағалау, жанжал жағдайларын талдау, қызметкерлердің кәсіби дамуын қолдау және нәтижелерді формализациялау арқылы жүзеге асырылады.	
Еңбек функциялардың сипаттамасы		
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Клиенттердің өтініштерін өңдеу барысын мониторингтеу (бақылау). 2. Клиенттердің өтініштерін өңдеу кезінде мамандардың іс-әрекеттерін бағалау жүргізу
	Қосымша еңбек функциялары:	1. Клиенттердің өтініштерін өңдеудің сапасын өлшеу нәтижелерін формализациялау
Еңбек функциясы 1: Клиенттердің өтініштерін өңдеу барысын мониторингтеу (бақылау).	Дағды 1: Мониторинг жүргізу үшін клиенттердің әртүрлі коммуникациялық арналары арқылы түскен өтініш жазбаларын іріктеу	Машықтар:
		1. Дерекқорлардан, білім базаларынан және тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуден қажетті ақпаратты табу; 2. Клиенттердің өтініш жазбаларын тақырыптар, топтар немесе басқа критерийлер бойынша іріктеу; 3. Байланыс ақпараттық орталығында сапаны бақылау үшін қолданылатын арнайы бағдарламалық қамтамасыз етуде баптаулар мен формулаларды қолдану; 4. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының (операторлардың) қателіктерін клиенттер, кәсіпорын және реттеуші органдар тұрғысынан маңыздылық дәрежесі бойынша классификациялау.
		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталығында сапаны бақылау үшін қолданылатын арнайы бағдарламалық қамтамасыз ету; 2. Байланыс ақпараттық орталығында клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандар пайдаланатын арнайы бағдарламалық қамтамасыз ету; 3. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық стандарттардың негізгі талаптары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Дауыстық байланыс арналары арқылы қашықтан қызмет көрсету мамандары мен клиенттер арасындағы диалогтарды тыңдау	Машықтар:
		1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету маманының нақты іс-әрекеттерін клиенттің өтініш мақсатына сәйкес әрекеттермен салыстыру; 2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету маманының іс-әрекеттерінің жергілікті нормативтік актілер мен сыртқы реттеушілер талаптарына сәйкестігін бағалау; 3. Дерекқорлардан, білім базаларынан және тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуден қажетті ақпаратты табу.

		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталығында сапаны бақылау үшін қолданылатын арнайы бағдарламалық қамтамасыз ету; 2. Байланыс ақпараттық орталығындағы клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандар қолданатын арнайы бағдарламалық қамтамасыз ету; 3. Кәсіпорында қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі көрсеткіштер тізімі мен мақсатты мәндері; 4. Кәсіпорын өнімдері мен қызметтері туралы ақпарат; 5. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық және халықаралық стандарттардың негізгі талаптары; 6. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы Қазақстан Республикасының заңнамалық және нормативтік құқықтық актілерінің негізгі ережелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 3: Клиенттер мен қашықтан қызмет көрсету мамандары арасындағы мәтіндік коммуникация арналары арқылы өтетін хат алмасу барысында жіберілген хабарламалардың мәтіндерін тексеру (редакциялау).	Машықтар:
		1. Дерекқорлардан, білім базаларынан және тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуден қажетті ақпаратты табу; 2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының қателіктерін клиенттер, кәсіпорын және реттеуші органдар тұрғысынан маңызды деңгейіне қарай классификациялау.
		Білімдер:
		1. Кәсіпорында қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі көрсеткіштер тізімі мен мақсатты мәндері; 2. Кәсіпорын өнімдері мен қызметтері туралы ақпарат; 3. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық және халықаралық стандарттардың негізгі талаптары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Еңбек функциясы 2: Клиенттердің өтініштерін өңдеу кезінде мамандардың іс-әрекеттерін бағалау жүргізу	Дағды 1: Клиенттің мәселесін шешудің толықтығы мен дәлдігін бағалау және жергілікті нормативтік актілер мен сыртқы реттеушілер талаптарына сәйкес келмеушіліктерді (қателіктерді) анықтау.	Машықтар:
		1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету маманының нақты іс-әрекеттерін клиенттің өтініш мақсатына сәйкес әрекеттермен салыстыру; 2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету маманының іс-әрекеттерінің жергілікті нормативтік актілер мен сыртқы реттеушілер талаптарына сәйкестігін бағалау; 3. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының қателіктерін клиенттер, кәсіпорын және реттеуші органдар тұрғысынан маңыздылық деңгейі бойынша классификациялау.

		Білімдер:
		1. Кәсіпорында қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі көрсеткіштер тізімі мен мақсатты мәндері; 2. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық стандарттардың негізгі талаптары; 3. Тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы Қазақстан Республикасының заңнамалық және нормативтік құқықтық актілерінің негізгі ережелері; 4. Байланыс ақпараттық орталығында сапаны бақылау үшін қолданылатын арнайы бағдарламалық қамтамасыз ету; 5. Байланыс ақпараттық орталығында клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандар пайдаланатын арнайы бағдарламалық қамтамасыз ету.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Қосымша еңбек функциясы 1: Клиенттердің өтініштерін өңдеудің сапасын өлшеу нәтижелерін формализациялау	Дағды 1: Мониторингке алынған әрбір өтініш пен әрбір маманды белгіленген ережелер бойынша бағалау және бағалаудың негіздемесін есептеу	Машықтар:
		1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету маманының нақты іс-әрекеттерін клиенттің өтініш мақсатына сәйкес іс-әрекеттермен салыстыру; 2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету маманының іс-әрекеттерінің жергілікті нормативтік актілер мен сыртқы реттеушілер талаптарына сәйкестігін бағалау; 3. Мониторинг нәтижелерін бағалау үшін белгіленген есептеу ережелерін қолдану; 4. Жеке маманның клиенттердің өтініштерін өңдеу сапасына жалпы бағаны есептеу.
		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудағы калибрлеу сессияларын өткізу процедуралары бойынша ұлттық стандарттардың негізгі талаптары; 2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының іс-әрекеттерін бағалау әдістері мен ережелері; 3. Мониторинг нәтижелерін цифрландыру ережелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Кәсіпорындағы ішкі стандарттардың талаптарына сәйкес мониторинг нәтижелері бойынша есеп дайындау	Машықтар:
		1. Кәсіпорындағы ішкі стандарттардың талаптарына сәйкес мониторинг нәтижелері бойынша құжат жүргізу және есеп дайындау; 2. Мониторинг нәтижелеріне негізделген қорытындылар мен ұсыныстар жасау; 3. Әрбір маманға және мамандар тобына арналған сапа мониторингі нәтижелері бойынша есеп дайындау.
		Білімдер:
		1. Мониторинг нәтижелері бойынша есептерді дайындауды реттейтін ұйым стандарттары; 2. Кәсіпорындағы ішкі стандарт талаптарына сәйкес мониторинг нәтижелерін өңдеуге қойылатын талаптар; 3. Есептерді рәсімдеуге арналған нормативтік құжаттар.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 3: Мониторинг нәтижелері бойынша бағаланған мамандарға және олардың тікелей басшыларына жазбаша кері байланыс ұсыну	Машықтар:
		1. Бағаланған мамандар мен олардың тікелей басшыларына мониторинг нәтижелері бойынша жазбаша кері байланыс беру сессияларын өткізу; 2. Іскерлік хат алмасу формалары мен әдістерін пайдалана отырып құжаттаманы рәсімдеу.

		Білімдер:	
		1. Байланыс ақпараттық орталығында сапаны бақылау үшін қолданылатын арнайы бағдарламалық қамтамасыз ету; 2. Ұйымда қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі көрсеткіштер тізімі мен мақсатты мәндері; 3. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы әдістемелік құжаттардың, ұлттық және халықаралық стандарттардың негізгі ережелері.	
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады	
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Жоғары стресске төзімділік; Туындайтын мәселелерге жедел әрекет ету қабілеті; Нақтылыққа мән беру; Командада жұмыс істей білу; Коммуникабельділік; Табандылық пен мақсатқа ұмтылушылық.		
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:	СТ ҚР ISO 18295-1-2020 Байланыс орталықтары 1-бөлім. Байланыс орталықтарына қойылатын талаптар		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:	
	4	4224-5-003 Колл-орталық операторы	
	4	3512-1-001 Қолдау қызметінің талдаушысы	
	5	3349-0-001 Әкімші	
13. Кәсіптің карточкасы «Әкімші»:			
Топтың коды:	3349-0		
Қызмет атауының коды:	3349-0-001		
Кәсіптің атауы:	Әкімші		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	5		
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:	"Басшылар, мамандар және басқа да қызметшілер лауазымдарының біліктілік анықтамалығын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2020 жылғы 30 желтоқсандағы № 553 бұйрығы, 43-параграф		
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: орта білімнен кейінгі (қолданбалы бакалавриат)	Мамандық: -	Біліктілік: -
	Білім деңгейі: ТжКБ (орта деңгейдегі маман)	Мамандық: -	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Анықтамалық-ақпараттық қызметтер саласында кемінде бір жыл расталған жұмыс өтілі бар техникалық және кәсіптік білім немесе жұмыс өтіліне талап қойылмайтын орта білімнен кейінгі білім.		
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:	Қашықтан ақпараттық-кеңестік қызмет көрсету саласында арнайы біліктілікті арттыру курстарында оқу нәтижелері құжатпен расталған бейресми білімнің немесе маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (мысалы, сертификаттар, кәсіби еңбек өтілі) ақпараттық білімнің болуы рұқсат етіледі. Міндетті түрде тиісті қызмет саласында кемінде бір жыл еңбек өтілінің расталуы талап етіледі		
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	2431-2-003 - Онлайн сату жөніндегі менеджер 2433-1-003 - Ақпараттық технологиялардың шешімі мен өнімдерді сату жөніндегі менеджер 2433-1-005 - Телекоммуникация қызметтерін сату жөніндегі менеджер 1329-1-048 - Басшы (басқарушы) (басқа да салаларда) 1329-1-056 - Бөлімшенің басқарушысы (басқа да салаларда) 1439-9-028 - Басшы (басқарушы) (басқа да функционалдық бөлімшелерде (қызметте) 1439-9-029 - Топ жетекшісі (қызметтің басқа да салаларында фукнционалдық)		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Жұмысты ұйымдастыру, персоналды басқару, өнімділікті бақылау және клиенттерге сапалы қызмет көрсету		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			

Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетумен айналысатын мамандар топтарын жедел басқаруды жүзеге асыру 2. Мамандар тобының жұмысын, олардың іс-әрекеттерінің белгіленген процестерге сәйкестігін және қызмет нәтижелері бойынша көрсеткіштерге қол жеткізілуін бақылауды жүзеге асыру 3. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандарды оқыту және ынталандыру жұмыстарын жүргізу 4. Ақпараттық-анықтамалық қызметтердің қолжетімділігі мен сапасына клиенттердің қанағаттанушылығын мониторингілеуді ұйымдастыру, сондай-ақ кәсіпорын көрсететін қызметтердің сапасына тәуелсіз бағалау жүргізу үшін жағдай жасау
	Қосымша еңбек функциялары:	1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстар әзірлеу және бұл ұсыныстарды жоғары тұрған басшылыққа ұсыну
Еңбек функциясы 1: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетумен айналысатын мамандар топтарын жедел басқаруды жүзеге асыру	Дағды 1: Қызметкерлерге күнделікті тапсырмалар қою, жоспарлы көрсеткіштерді белгілеу	Машықтар:
		1. Тапсырмаларды қою және олардың орындалуын бақылау барысында орындаушылармен тиімді коммуникация орнату; 2. Жұмыс міндеттерін орындау үшін негізгі бағдарламалық қосымшалар мен «Интернет» ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалану; 3. Ақпараттық деректердің үлкен көлемімен жұмыс істеу; 4. Қақтығысты жағдайларды шешудің тиімді тәсілдерін таңдап, қолдану.
		Білімдер:
		1. Қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету барысында қолданылатын арнайы бағдарламалық қамтамасыз ету; 2. Клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеуге арналған кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттары; 3. Қызметкерлердің жеке нәтижелілігін бағалау үшін ұйым қолданатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізімі мен мақсатты мәндері; 4. Клиенттермен қақтығысты жағдайларды шешу алгоритмдері; 5. Іскерлік қарым-қатынас пен сөйлеу этикетінің қағидалары; 6. Кәсіпорындағы құжаттарды ресімдеу стандарттары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Операторларды өзгерістер, жаңа жобалар және басшылықтың тапсырмалары туралы хабардар ету және жиналыстар өткізу	Машықтар:
		1. қақтығысты жағдайларды шешудің оңтайлы тәсілдерін таңдау және қолдану; 2. бірлескен міндеттерді іске асыру барысында өз жұмысын әріптестерімен үйлестіру және келісе отырып орындау.
		Білімдер:
		1. ұйым қызметкерлерінің жеке деңгейде бағалануы үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізімі мен нысаналы мәндері; 2. іскерлік қарым-қатынас ережелері мен сөйлеу этикеті.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды

	Дағды 3: Кезекшілік барысында клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандардың үзіліс кестесін жасау және түзету	Машықтар:
		1. жұмыс міндеттерін орындау үшін негізгі бағдарламалық қосымшалар мен «Интернет» ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалану; 2. үлкен көлемдегі ақпараттық деректермен жұмыс істеу; 3. ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша тапсырмалардың уақтылы және сапалы орындалуын бақылау; 4. ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандардың үзіліс кестесін оңтайлы түрде құрастыру.
		Білімдер:
		1. клиенттерге қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету барысында қолданылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; 2. Орталықтың жұмысына қатысты кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттары; 3. Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасы талаптары; 4. кәсіпорынның ұйымдастырушылық құрылымы; 5. байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының жұмыс кестесі мен үзілістерін қалыптастыру үдерісінің негіздері; 6. байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарына жүктемені бөлу әдістемесі.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 4: Қызметкерлерге жұмыс тапсырмаларын орындау үшін қажетті барлық ақпаратты және өзге де ресурстарды ұсыну	Машықтар:
		1. Клиенттің шағымын қарау барысында өз жұмысын әріптестерімен үйлестіру және келісу; 2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша тапсырмалардың уақтылы және сапалы орындалуын бақылау – жағдайға сәйкес өз әрекеттерін түзету.
		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша мамандар тобы жұмысының негізгі көрсеткіштері; 2. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының лауазымдық міндеттері мен құзыреттері; 3. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының жұмысын ұйымдастыруға арналған ішкі регламенттер мен рәсімдер.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 5: Кезекшілік кезінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандардың есебін жүргізу	Машықтар:
		1. жұмыс міндеттерін орындау үшін негізгі бағдарламалық қосымшалар мен «Интернет» ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалану; 2. өз жұмысын әріптестерімен үйлестіру және келісу; 3. ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша тапсырмалардың уақтылы және сапалы орындалуын бақылау; 4. ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандардың үзіліс кестесін оңтайлы түрде құрастыру.

		Білімдер:
		1. клиенттерге қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету барысында қолданылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуді; 2. Орталықтың жұмысын реттейтін кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттарын; 3. Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасы талаптарын; 4. кәсіпорынның ұйымдастырушылық құрылымын; 5. байланыс ақпараттық орталығында ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандардың жұмыс кестесі мен үзілістерін қалыптастыру үдерісінің негіздерін; 6. байланыс ақпараттық орталығында ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандардың жүктемесін бөлу әдістемесін білу.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 6: Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарынан кері байланысты жинау	Машықтар:
		1. жанжалдық жағдайларды шешудің оңтайлы тәсілдерін таңдап, қолдану; 2. бірлескен міндеттерді іске асыру барысында өз жұмысын әріптестерімен үйлестіру және келісу.
		Білімдер:
		1. ұйым қызметкерлерін жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізімі мен нысаналы мәндерін; 2. іскерлік қарым-қатынас ережелері мен сөйлеу этикетін білу.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 7: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандар тобының жұмысына қатысты негізгі көрсеткіштердің статистикасын жүргізу	Машықтар:
		1. тапсырмаларды қою және олардың орындалуын бақылау барысында орындаушылармен тиімді коммуникация орнату; 2. жұмыс міндеттерін орындау үшін негізгі бағдарламалық қосымшалар мен «Интернет» ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалану; 3. үлкен көлемдегі ақпараттық деректермен жұмыс істеу; 4. клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша тапсырмалардың уақтылы және сапалы орындалуын бақылау.
		Білімдер:
		1. клиенттерге қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету барысында қолданылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуді; 2. клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу бойынша кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттарын; 3. ұйым қызметкерлерін жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізімі мен нысаналы мәндерін; 4. кәсіпорындағы құжаттарды рәсімдеу стандарттарын білу.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Еңбек функциясы 2: Мамандар тобының жұмысын, олардың іс-әрекеттерінің белгіленген процестерге сәйкестігін және қызмет нәтижелері		

бойынша көрсеткіштерге қол жеткізілуін бақылауды жүзеге асыру	Дағды 1: Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарының уақыттылығы мен тәртібін бақылау	Машықтар:
		1. әртүрлі бақылау түрлерін қолдана отырып, тапсырмалардың уақтылы және сапалы орындалуын бақылау; 2. ағымдағы жағдайды талдау және байланыс ақпараттық орталығының талап етілетін көрсеткіш деңгейін қамтамасыз ету үшін шешімдер қабылдау; 3. бірлескен міндеттерді іске асыру барысында өз жұмысын әріптестерімен үйлестіру және келісу; 4. жоспарлы көрсеткіштерді қолдау немесе қамтамасыз етуге бағытталған іс-шараларды іске асыру үшін қызметкерлерге нұсқаулық өткізу; 5. тапсырмаларды қою және олардың орындалуын бақылау барысында қызметкерлермен тиімді коммуникация орнату.
		Білімдер:
		1. ұйымдағы қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізімі мен нысаналы мәндері; 2. қызметкерлердің жүктемесіне әсер ететін негізгі көрсеткіштер; 3. қызметкерлердің жұмыс кестесін түзетуге және оңтайландыруға мүмкіндік беретін ұйымның регламенттері мен рәсімдері; 4. байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарының негізгі міндеттері мен құзыреттері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 2: Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандар тобының жоспарлы көрсеткіштерге қол жеткізуін бақылау	Машықтар:
		1. әртүрлі бақылау түрлерін қолдана отырып, тапсырмалардың уақтылы және сапалы орындалуын бақылау; 2. ағымдағы жағдайды талдау және байланыс ақпараттық орталығының талап етілетін көрсеткіш деңгейін қамтамасыз ету үшін шешімдер қабылдау; 3. байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандар тобының жұмыс нәтижелілігін арттыруға бағытталған іс-шараларды ұйымдастыру; 4. тапсырмаларды қою және олардың орындалуын бақылау барысында қызметкерлермен тиімді коммуникация орнату.
		Білімдер:
		1. ұйымдағы қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізімі мен нысаналы мәндері; 2. қызметкерлердің жүктемесіне әсер ететін негізгі көрсеткіштер.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды

	Дағды 3: Байланыс ақпараттық орталығы басшылығына тапсырмалардың орындалу мәртебесі туралы ақпарат ұсыну	Машықтар:
		1. әртүрлі бақылау түрлерін қолдана отырып, тапсырмалардың уақтылы және сапалы орындалуын бақылау; 2. ағымдағы жағдайды талдау және байланыс ақпараттық орталығының талап етілетін көрсеткіштер деңгейін қамтамасыз ету үшін шешімдер қабылдау; 3. байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандар тобының жұмыс нәтижелілігін арттыру бойынша іс-шараларды ұйымдастыру; 4. тапсырмаларды қою және олардың орындалуын бақылау барысында қызметкерлермен тиімді қарым-қатынас орнату.
		Білімдер:
		1. қызметкерлердің жүктемесіне әсер ететін негізгі көрсеткіштер; 2. қызметкерлердің жұмыс кестесін түзетуге және оңтайландыруға мүмкіндік беретін ұйымның регламенттері мен рәсімдері; 3. байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарының негізгі міндеттері мен құзыреттері; 4. ұйымдағы құжаттарды ресімдеу стандарттары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Еңбек функциясы 3: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандарды оқыту және ынталандыру жұмыстарын жүргізу	Дағды 1: «Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін маманы лауазымына үміткерлерге қойылатын талаптарды қалыптастыру»	Машықтар:
		1. байланыс ақпараттық орталығында ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарды іріктеу үшін кандидаттың бейінін қалыптастыру; 2. байланыс ақпараттық орталығына жаңадан келген қызметкерлер үшін бейімделу жоспарларын әзірлеу.
		Білімдер:
		1. коммуникативтік дағдыларды қалыптастырудың әдістері мен тәсілдері; 2. байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарының негізгі міндеттері мен құзыреттері; 3. ұйымдағы қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізімі мен нысаналы мәндері; 4. іскерлік хат алмасу ережелері және жазбаша түрде кері байланыс беру тәртібі.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандар тобында тәлімгерлік үдерісін ұйымдастыру	Машықтар:
		1. байланыс ақпараттық орталығына жаңадан келген қызметкерлер үшін бейімделу жоспарларын әзірлеу; 2. қызметкерлер үшін кәсіби дамудың жеке жоспарларын қалыптастыру; 3. байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарын орталықтың мақсаттары мен көрсеткіштеріне қол жеткізуге ынталандыру; 4. бейімделу және оқыту үдерісінде байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарымен тиімді коммуникация орнату.

	Білімдер:
	1. Коммуникативтік дағдыларды қалыптастыру әдістері мен тәсілдері; 2. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарын оқыту әдістері мен түрлері; 3. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарының негізгі міндеттері мен құзыреттері; 4. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарын материалдық емес ынталандыру әдістері мен тәсілдері; 5. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарынан кері байланысты алу қағидалары; 6. Іскерлік хат алмасу және жазбаша түрде кері байланыс ұсыну қағидалары.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Дағды 3: Өнімділік көрсеткіштері төмендеген жағдайда қызметкерлермен жұмыс жүргізу және жеке кәсіби даму жоспарларын әзірлеу	Машықтар:
	1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының қойылған мақсаттарға қол жеткізуі үшін байланыс ақпараттық орталығының үздік тәжірибелерін бейімдеп, қолдану; 2. Қызметкерлердің жеке кәсіби даму жоспарларын қалыптастыру; 3. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарына қажетті оқыту қажеттіліктерін айқындау; 4. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарын қойылған мақсаттар мен көрсеткіштерге қол жеткізуге ынталандыру; 5. Адаптация және оқыту үдерісінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарымен тиімді коммуникация орнату; 6. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарын жұмыс орнында оқытуды ұйымдастыру; 7. Адаптация, оқыту және тәлімгерлік үдерістерінің тиімділігін бағалау.
	Білімдер:
	1. Коммуникативтік дағдыларды қалыптастыру әдістері мен тәсілдері; 2. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарының негізгі міндеттері мен құзыреттері; 3. Ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізімі мен нысаналы мәндері; 4. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарынан кері байланысты алу қағидалары; 5. Іскерлік хат алмасу және жазбаша түрде кері байланыс ұсыну қағидалары.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды

Дағды 4: Тікелей жұмыс істейтін қызметкерлерді бірыңғай білім базасының мазмұнындағы өзгерістермен таныстыру	Машықтар:
	1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының қойылған мақсаттарға қол жеткізуі үшін байланыс ақпараттық орталығының үздік тәжірибелерін бейімдеу және қолдану; 2. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарын жұмыс орындарында оқытуды ұйымдастыру.
	Білімдер:
	1. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарын оқытудың әдістері мен түрлері; 2. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарының негізгі міндеттері мен құзыреттері; 3. Жаңа қызметкерлерді бейімдеуге қатысты ұйымның қолданыстағы регламенттері; 4. Клиенттерге қызмет көрсетуге қатысты ұйымның қолданыстағы регламенттері; 5. Ұйымда клиенттердің өтініштерін қабылдау тәртібі; 6. Ұйымның барлық өзекті қызметтері мен өнімдері.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Дағды 5: Жаңа қызметкердің бейімделуін жеңілдету бойынша жұмыстарды жүргізу және тағылымдама кезеңі аяқталғаннан кейін тәлімгердің жұмыс тиімділігін бағалау	Машықтар:
	1. байланыс ақпараттық орталығында жаңа қызметкерлер үшін бейімделу жоспарларын әзірлеу; 2. байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарын қойылған мақсаттар мен орталықтың көрсеткіштеріне қол жеткізуге ынталандыру; 3. бейімделу мен оқыту барысында ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандармен тиімді қарым-қатынас орнату; 4. бейімделу, оқыту және тәлімгерлік үдерістерінің тиімділігін бағалау.
	Білімдер:
	1. коммуникативтік дағдыларды қалыптастырудың әдістері мен тәсілдері; 2. байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарының негізгі міндеттері мен құзыреттері; 3. ұйымдағы қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізімі мен нысаналы мәндері; 4. байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарын материалдық емес ынталандырудың әдістері мен тәсілдері; 5. байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарынан кері байланысты алу ережелері; 6. іскерлік хат алмасу мен жазбаша түрде кері байланыс беру ережелері.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады

	Дағды 6: Ұйымда жаңа өнімдер мен қызметтер пайда болған (жаңартылған) жағдайда ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарды оқытуға сұраныс қалыптастыру және оқыту үдерісін ұйымдастыру.	Машықтар:
		1. байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарын оқытуға деген қажеттілікті анықтау; 2. ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарды оқыту жоспарын қалыптастыру; 3. ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарды жұмыс орындарында оқытуды ұйымдастыру; 4. бейімделу, оқыту және тәлімгерлік үдерістерінің тиімділігін бағалау.
		Білімдер:
		1. байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарының негізгі міндеттері мен құзыреттері; 2. ұйымдағы қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізімі мен нысаналы мәндері; 3. жаңа қызметкерлерді бейімдеуге қатысты ұйымның қолданыстағы регламенттері; 4. клиенттерге қызмет көрсетуге қатысты ұйымның қолданыстағы регламенттері; 5. ұйымдағы клиенттердің өтініштерін қабылдау тәртібі; 6. іскерлік қарым-қатынас пен сөйлеу этикеті ережелері; 7. ұйымның өзекті қызметтері мен өнімдері толық көлемде; 8. іскерлік хат алмасу және жазбаша түрде кері байланыс беру ережелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 7: Жұмыс орнында түзетуге бағытталған оқыту іс-шараларын жүргізу	Машықтар:
		Бейімделу және оқыту үдерісінде байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарымен тиімді коммуникация орнату.
		Білімдер:
		1. байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарының негізгі міндеттері мен құзыреттері; 2. ұйымдағы қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізімі мен нысаналы мәндері; 3. байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарын материалдық емес ынталандырудың әдістері мен тәсілдері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Еңбек функциясы 4: Ақпараттық-анықтамалық қызметтердің қолжетімділігі мен сапасына клиенттердің қанағаттанушылығын мониторингілеуді ұйымдастыру, сондай-ақ көсіпорын көрсететін қызметтердің сапасына тәуелсіз бағалау жүргізу үшін жағдай жасау	Дағды 1: Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді көрсету жөніндегі қызметтің және оның процестерінің құрамдас бөліктерінің сапасына қойылатын нысаналы көрсеткіштерді айқындау	Машықтар:
		1. Көрсетілетін қызметтердің сапасына қойылған мақсаттарға қол жеткізу үшін контакт-орталықтардың үздік тәжірибелерін бейімдеу және қолдану; 2. Өз жауапкершілік аймағында сараптамалар жүргізу және ұйымның сапа талаптары мен сапа стандарттарының орындалуын бақылау.

		Білімдер:
		1. Сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар; 2. Көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету моделдері; 3. Клиенттерге қызмет көрсету сапасының көрсеткіштерін қалыптастыру қағидаттары; 4. Қызмет көрсету сапасын өлшеу тәсілдері мен бағалау әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 2: Ақпараттық-анықтамалық қызметтерді көрсету жөніндегі қызмет нәтижелерінің және оның процестерінің сапасын мониторингілеуді ұйымдастыру	Машықтар:
		1. Көрсетілетін қызметтерге іріктемелі тексерулер жүргізуді ұйымдастыру; 2. Өз жауапкершілік аймағында әдістемелік басшылықты жүзеге асыру және оны қажетті құжаттамамен қамтамасыз ету; 3. Ұйымда сапа менеджменті жүйелерін және бәсекеге қабілеттілікті қамтамасыз ету жүйелерін құру; 4. Бақылау рәсімдері мен әдістерін әзірлеу, бизнес-процестер мен қызметкерлер жұмысының тиімділігін талдау.
		Білімдер:
		1. Сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар; 2. Көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету модельдері; 3. Клиенттерге қызмет көрсету сапасының көрсеткіштерін қалыптастыру қағидаттары; 4. Қызмет көрсету сапасын өлшеу тәсілдері мен бағалау әдістері, сондай-ақ клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу тәсілдері; 5. Байланыс ақпараттық орталықтарында сапаны бақылауға арналған арнайы бағдарламалық қамтамасыз ету құралдары; 6. Сапаны бақылау саласындағы негізгі әдістемелік құжаттар, ұлттық және халықаралық стандарттар; 7. Клиенттердің қанағаттанушылық көрсеткіштері және оларды есептеу әдістері; 8. Ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізімі мен нысаналы мәндері; 9. Көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылауға арналған нысандарды, әдістерді, тәсілдерді, құралдарды және рәсімдерді қолдану тәжірибесі, оның ішінде анықталған ауытқулар туралы ақпаратты алу және өңдеу үшін бағдарламалық өнімдерді пайдалану арқылы.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 3: Ақпараттық-анықтамалық қызметтер тұтынушыларының қанағаттанушылығын талдау жөніндегі қызметті жоспарлау, ұйымдастыру және бақылау	Машықтар:
		1. Өз жауапкершілік аймағында сараптама жүргізу; 2. Ұйымның сапа талаптары мен сапа стандарттарының орындалуын бақылау; 3. Көрсетілетін қызметтерге іріктемелі тексерулер жүргізуді ұйымдастыру; 4. Өз жауапкершілік аймағында әдістемелік басшылықты жүзеге асыру және оны қажетті құжаттамамен қамтамасыз ету; 5. Ұйымда сапа менеджменті жүйесін және бәсекеге қабілеттілікті қамтамасыз ету жүйелерін құру; 6. Бақылау рәсімдері мен әдістерін әзірлеу, бизнес-процестер мен қызметкерлер жұмысының тиімділігін талдау.

		Білімдер:
		1. Сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар; 2. Көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету модельдері; 3. Клиенттерге қызмет көрсету сапасының көрсеткіштерін қалыптастыру қағидаты; 4. Қызмет көрсету сапасын өлшеу тәсілдері мен бағалау әдістері; 5. Клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу тәсілдері; 6. Байланыс ақпараттық орталықтарында қолданылатын сапаны бақылауға арналған арнайы бағдарламалық қамтамасыз ету құралдары; 7. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы негізгі әдістемелік құжаттар, ұлттық және халықаралық стандарттар; 8. Клиенттердің қанағаттанушылық көрсеткіштері және оларды есептеу тәсілдері; 9. Ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізімі мен нысаналы мәндері; 10. Көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылауға арналған нысандарды, әдістерді, тәсілдерді, құралдарды және рәсімдерді қолдану тәжірибесі, оның ішінде анықталған ауытқулар туралы ақпаратты алу және өңдеу үшін бағдарламалық өнімдерді пайдалану.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 4: Шағымдық өтініштерді қарау үдерісінің үйлестірілуі мен жұмыс істеуін қамтамасыз ету, шағымдардың пайда болу себептерін анықтау және оларды кейіннен талдау.	Машықтар:
		1. Ұйымның сапа талаптары мен сапа стандарттарының орындалуын бақылау; 2. Бақылау рәсімдері мен әдістерін әзірлеу; 3. Бизнес-процестер мен қызметкерлердің қызметінің тиімділігін талдау.
		Білімдер:
		1. Сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар; 2. Қызмет көрсету сапасын өлшеу тәсілдері мен бағалау әдістері; 3. Клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу тәсілдері; 4. Байланыс ақпараттық орталықтарында қолданылатын сапаны бақылауға арналған арнайы бағдарламалық қамтамасыз ету; 5. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы негізгі әдістемелік құжаттар, ұлттық және халықаралық стандарттар; 6. Клиенттердің қанағаттанушылық көрсеткіштері және оларды есептеу әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 5: Клиенттерге қызмет көрсету сапасын тексеру нәтижелері негізінде пікірлер мен ұсыныстар жүйесін, сондай-ақ клиенттермен кері байланыс тетігін қолдау және жетілдіру	Машықтар:
		1. Өз жауапкершілік аймағында сараптама жүргізу; 2. Ұйымның сапа талаптары мен сапа стандарттарының орындалуын бақылау; 3. Ұйымда сапа менеджменті жүйесін және бәсекеге қабілеттілікті қамтамасыз ету жүйелерін құру; 4. Бизнес-процестер мен қызметкерлер қызметінің тиімділігін талдау.

		Білімдер:
		1. Қызмет көрсету сапасын өлшеу тәсілдері мен бағалау әдістері; 2. Клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу тәсілдері; 3. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы негізгі әдістемелік құжаттар, ұлттық және халықаралық стандарттар; 4. Клиенттердің қанағаттанушылық көрсеткіштері және оларды есептеу әдістері; 5. Көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылау нысандарын, әдістерін, тәсілдерін, құралдарын және рәсімдерін қолдану тәжірибесі, оның ішінде анықталған ауытқулар туралы ақпаратты алу және өңдеу үшін бағдарламалық өнімдерді пайдалану.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Қосымша еңбек функциясы 1: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігін арттыру бойынша ұсыныстар әзірлеу және бұл ұсыныстарды жоғары тұрған басшылыққа ұсыну	Дағды 1: Жеке топтар деңгейінде қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігін зерделеу және бағалау, сондай-ақ әрбір қызметкердің өз жауапкершілік аймағындағы жұмысына баға беру	Машықтар:
		1. Қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің тиімділігін, ұйымдастырушылық және техникалық жағдайларын талдау; 2. Деректерді техникалық құралдарды пайдалана отырып жинау әдістерін қолдану; 3. Қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету үдерістерін ұйымдастыруда озық тәжірибелердің технологиялары мен құралдарын талдау және енгізу.
		Білімдер:
		1. Психология және персоналды басқару негіздері; 2. Өзгерістерді басқару негіздері; 3. Іскерлік этика және кәсіби өзара іс-қимыл негіздері; 4. Ақпарат жинау әдістері; 5. Нормативтік-әдістемелік құжаттамамен жұмыс істеу қағидаттары мен ережелері; 6. Үдерістер регламенттерін әзірлеуге қойылатын талаптар; 7. Үдерістерді жетілдіру әдістері; 8. Жиналған ақпараттың шынайылығын бағалау әдістері; 9. Ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізімі мен нысаналы мәндері; 10. Үдерістердің немесе әкімшілік регламенттердің тиімділігін бағалау әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету саласындағы міндеттерді шешудің жаңа әдістерін ұсыну	Машықтар:
		1. Ұсынылған бастамалардың тиімділігін негіздеу үшін презентациялық және ақпараттық-талдамалық материалдар, мақалалар, анықтамалар әзірлеу; көпшілік алдында сөз сөйлеуді жүргізу; 2. Қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету үдерістерін ұйымдастыруда озық тәжірибелердің технологиялары мен құралдарын талдау және енгізу; 3. Ұсыныстарды сандық және сапалық көрсеткіштерді пайдалана отырып негіздеу.

		Білімдер:	
		1. Өзгерістерді басқару негіздері; 2. Іскерлік этика және кәсіби өзара әрекеттесу негіздері; 3. Нормативтік-әдістемелік құжаттамамен жұмыс істеу қағидаттары мен ережелері; 4. Үдеріс регламенттерін әзірлеуге қойылатын талаптар.	
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету саласындағы міндеттерді шешудің жаңа әдістерін ұсыну	
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Стресске төзімділік, ұқыптылық және тәртіптілік, эмоционалдық интеллект, қақтығыстарды шеше білу қабілеті, клиентке бағытталу		
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:	СТ РК ISO 18295-1-2020 "Контакт-орталықтар. 1-бөлім. Контакт-орталықтарға қойылатын талаптар EN 15838:2009 стандарты – "Контакт-орталықтар үшін талаптар" COPC CSP (Customer Service Provider) стандарты		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:	
	4	4224-5-003 Колл-орталық операторы	
	6	2421-0-013 Көрсетілетін қызметтердің сапасын талдау және бақылау жөніндегі маман	
	6	2631-0-001 Талдаушы	
	6	1329-1-050 Басқа салаларға мамандандырылған топ жетекшіс	
14. Кәсіптің карточкасы «Call-орталықтың басшысы (басқарушысы)»:			
Топтың коды:	1234-2		
Қызмет атауының коды:	1234-2-001		
Кәсіптің атауы:	Call-орталықтың басшысы (басқарушысы)		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	6		
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:	"Басшылар, мамандар және басқа да қызметшілер лауазымдарының біліктілік анықтамалығын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2020 жылғы 30 желтоқсандағы № 553 бұйрығы, 43-параграф		
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: жоғары білім (бакалавриат, маман дәрежесі, ординатура)	Мамандық: -	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Жоғары білім және анықтамалық-анықтамалық қызметтер саласында кемінде үш жылдық расталған еңбек өтілі.		
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:	Мамандандыру курстарында біліктілікті арттыру бойынша оқыту нәтижелерін құжатпен растайтын неформалдық білімнің болуы, немесе қашықтықтан ақпараттық-кеңес беру саласында маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (мысалы, сертификаттар, кәсіби еңбек өтілі) информалдық білімнің болуы рұқсат етіледі. Қажеттілігі — сәйкес салада кемінде үш жылдық еңбек өтілін міндетті түрде растайтын құжат болуы.		
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	1210-0-056 - Фирма директоры 1234-1-001 - Клиенттерге арналған сервис қызметінің басшысы (басқарушысы)		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Қызметкерлермен жоғары сапалы өзара әрекеттесуді және ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерін тиімді басқару мен оңтайландыру арқылы қызметтің мақсатты көрсеткіштеріне қол жеткізуді қамтамасыз етеді.		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Ұйым деңгейінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуді басқарудың бірыңғай жүйесін жоспарлау және басқару. 2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын бөлімшелердің қызметін ұйымдастыру және үйлестіру. 3. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің барлық жүйелері мен процестерінің жұмысын бақылау.	

	Қосымша еңбек функциялары:	1. Ұйым деңгейінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жүйелері мен процестерін жетілдіру жобаларын басқару.
Еңбек функциясы 1: Ұйым деңгейінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуді басқарудың бірыңғай жүйесін жоспарлау және басқару.	Дағды 1: Ұйымдағы клиенттерге қызмет көрсету жүйесіне кіретін құрылымдық бөлімшелердің ағымдағы және перспективалық жұмыс жоспарларын әзірлеу және бекіту.	Машықтар:
		1. Қашықтықтан клиенттерге қызмет көрсету подсистемасындағы ұйымның қызметін жоспарлау; 2. Жобаларды, соның ішінде арнайы құралдарды пайдалана отырып, жоспарлау, ұйымдастыру және бақылау; 3. Өз ойларын нақты және түсінікті білдіру, презентациялар өткізу, келіссөздер жүргізу; 4. Ұзақ мерзімді перспективаларды көру және болашаққа жоспарлар құру.
		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін ұйымдастыру негіздері; 2. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттары, үздік отандық және шетелдік тәжірибелер; 3. Сапа басқару жүйелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 2: Қашықтықтан клиенттерге қызмет көрсету жүйесінің бөлімшелері мен қызметкерлерінің мақсатты көрсеткіштерін белгілеу және талдау.	Машықтар:
		1. Құрылымдық бөлімшелер мен қызметкерлердің қызметінің тиімділік көрсеткіштерін қалыптастыру; 2. Қызметкерлердің жұмысын ұйымдастыру, мақсаттар қою және міндеттер анықтау, басымдықтарды белгілеу; 3. Шешімдер қабылдау және тәуекелдерді бағалау.
		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталықтарының негізгі тиімділік көрсеткіштерінің мақсатты мәндері; 2. Қақтығыстарды басқару теориясы және іскерлік қарым-қатынас психологиясы; 3. Қызметкерлерді ынталандыру және мотивацияны арттыру әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 3: Қашықтықтан клиенттерге қызмет көрсету жүйесінің бәсекеге қабілеттілігін арттыру және дамытуды қамтамасыз ету мақсатында басқарушылық шешімдерді әзірлеу және қабылдау.	Машықтар:
		1. Қашықтықтан клиенттерге қызмет көрсету подсистемасын дамыту бағдарламаларын әзірлеу; 2. Жоспарлау, ұйымдастыру, тиімділікті және қызмет сапасын бағалау саласындағы кәсіби міндеттерді орындаудың стандартты әдістері мен тәсілдерін қолдану; 3. Байланыс ақпараттық орталығының стратегиясы мен тактикасындағы өзгерістер көрсеткіштерін талдау.
		Білімдер:
		1. Жобаларды және өзгерістерді басқару әдістері; 2. Жүйелік және стратегиялық талдау құралдары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды

	Дағды 4: Қашықтықтан клиенттерге қызмет көрсету жүйесінің бизнес-процестерін жаңғырту және жүйені дамыту бюджетін жоспарлау.	Машықтар:
		1. Жүзеге асыруға байланысты шешімдер қабылдау және тәуекелдерді бағалау; 2. Күрделі процестерді жақсы түсіну және талдау үшін кішігірім, басқарылатын бөліктерге бөлу; 3. Әрекеттердің тізбегін, өзара байланыстар мен ресурстарды көрсететін статикалық және динамикалық модельдерді әзірлеу; 4. Білімі мен құралдарды нақты бизнестің ерекшеліктеріне бейімдеу.
		Білімдер:
		1. Стратегиялық менеджмент пен дағдарысты басқарудың негіздері; 2. Ақпараттық-коммуникациялық технологияларды қолдану әдістері, соның ішінде «Интернет» ақпараттық-телекоммуникациялық желісінің ресурстарын пайдалану; 3. Бизнестік процестерді талдау, оңтайландыру және модельдеудің әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 5: Қашықтықтан клиенттерге қызмет көрсету жүйесіне кіретін құрылымдық бөлімшелердің қызмет нәтижелерін бағалау.	Машықтар:
		1. Жоспарлау, ұйымдастыру, тиімділікті және қызмет сапасын бағалау саласындағы кәсіби міндеттерді орындаудың стандартты әдістері мен тәсілдерін қолдану; 2. Бизнестегі өзгерістерге бейімделу және бөлімше аясында жаңа процестер мен технологияларды енгізу; 3. Мақсаттар қою, ілгерілеуді өлшеу және жоспарланған нәтижелерге қол жеткізуді қамтамасыз ету.
		Білімдер:
		1. Стратегиялық маркетинг және қызмет тұтынушыларының адалдығын басқарудың негіздері; 2. KPI, BSC (Теңгерілген көрсеткіштер жүйесі), 360 градус әдісі сияқты қызмет көрсетудің тиімділігін бағалау түрлі әдістемелері; 3. Мәліметтерді талдау үшін статистикалық әдістер.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Еңбек функциясы 2: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын бөлімшелердің қызметін ұйымдастыру және үйлестіру.	Дағды 1: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бөлімшелерінің жұмысын ұйымдастыру және технологияларды таңдау.	Машықтар:
		1. Байланыс ақпараттық орталығының басым міндеттері мен функционалдық стратегияларын анықтау; 2. Бизнестік процестерді жобалау және олардың орындалуына қойылатын талаптарды қалыптастыру.
		Білімдер:
		1. Ұйымдық құрылымды құрудың принциптері, әдістері және технологиялары; 2. Басқару командасының мүшелері арасында әртүрлі қызмет мәселелері бойынша ақпараттың тұрақты алмасуын қамтамасыз етудің принциптері, әдістері және технологиялары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады

Дағды 2: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процесінде бөлімшелер арасындағы жүйелі ақпарат алмасуды ұйымдастыру.	Машықтар:
	1. Қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процесінің барлық қатысушыларының өзара әрекеттесуін ағымдағы мақсаттар мен міндеттерді орындау, қызмет көрсеткіштеріне жету үшін ұйымдастыру; 2. Ақпарат алмасуды реттейтін регламенттер мен процедураларды әзірлеу және енгізу; 3. Түрлі ақпарат пен міндеттерге сәйкес ең қолайлы байланыс арналарын таңдау (электрондық пошта, мессенджерлер, бейнеконференция жүйелері және т.б.).
	Білімдер:
	1. Ұйым құрылымын құру принциптері, әдістері, технологиялары және құрылымды анықтаудың құралдары, сондай-ақ стратегиялық тапсырмаларды шешу; 2. Байланыс ақпараттық орталығының жұмыс технологиясының негіздері, принциптері, әдістері және құралдары.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Дағды 3: Ұйым ішінде қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын бөлімшелердің өзара әрекеттесуін ұйымдастыру.	Машықтар:
	1. Байланыс ақпараттық орталығының негізгі құрылымдық бөлімшелерінің қызметінің тиімділігін бағалау; 2. Бағалау нәтижелерінің негізінде қызметті түзету.
	Білімдер:
	1. Басқару командасының мүшелері арасында әртүрлі қызмет мәселелері бойынша ақпараттың тұрақты алмасуын қамтамасыз етудің әдістері мен технологиялары; 2. Ұйым құрылымын анықтау, сондай-ақ стратегиялық тапсырмаларды тиімді шешу үшін принциптер, әдістер, технологиялар және құралдар.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Дағды 4: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің мақсатты көрсеткіштеріне жету үшін желілік басшылардың жұмысын ұйымдастыру және жауапкершілік аймақтарын бөлу.	Машықтар:
	1. Байланыс ақпараттық орталығының құрылымдық бөлімшелерінің материалдық ресурстар мен персоналға қажеттіліктерін талдау; 2. Ұйымның атқарушы басшылығын кәсіби өсуі мен дамуы үшін жүйелер құру.
	Білімдер:
	1. Байланыс ақпараттық орталығының негізгі технологиялық процестері мен жұмыс әдістерінің принциптері, әдістері және құралдары; 2. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттары; 3. Байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін ұйымдастырудағы отандық және шетелдік тәжірибелер.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды

	Дағды 5: Байланыс ақпараттық орталығының ағымдағы және перспективалық жоспарларын орындау бойынша басқарушылық шешімдер қабылдау.	Машықтар:
		1. Қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бойынша ағымдағы мақсаттар мен міндеттердің жүзеге асырылу нәтижелерін талдау және бағалау; 2. Жоспарлар әзірлеу, мақсаттар қою, міндеттер анықтау, ресурстарды бөлу және орындауды бақылау; 3. Міндеттерді нақты тұжырымдау, қызметкерлерді ынталандыру, команда және мүдделі тараптармен тиімді қарым-қатынас орнату; 4. Баламаларды бағалау, оңтайлы нұсқаны таңдау, шешімдер мен олардың нәтижелері үшін жауапкершілік алу.
		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін бақылау және бағалау әдістері, тәсілдері мен ұйымдастыру тәсілдері; 2. Ұйымдық құрылымдар, функционалдық міндеттер, бизнестік процестер және олардың өзара байланыстары; 3. Қаржылық басқару принциптері, бюджетті жоспарлау, қаржылық көрсеткіштерді талдау және шығындарды басқару.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 6: Байланыс ақпараттық орталығының қызметін ұйымдастырудың заманауи формаларын енгізу мақсатында ішкі құжаттарды әзірлеу және орындауын бақылау.	Машықтар:
		1. Орындаушылар ұжымының жұмысын ұйымдастыру; 2. Әртүрлі пікірлер жағдайында басқарушылық шешімдер қабылдау; 3. Құжат жобасын әзірлеу, келісім жүргізу, қажетті визаларды алу және бекіту.
		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін үйлестіру әдістері, тәсілдері мен тәсілдері; 2. Байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін бағалау үшін ұйымда қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізімі мен мақсатты мәндері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Еңбек функциясы 3: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің барлық жүйелері мен процестерінің жұмысын бақылау.	Дағды 1: Қашықтықтан клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бизнес-процестерін бақылау формалары мен әдістерін анықтау.	Машықтар:
		1. Байланыс ақпараттық орталықтарында бақылау жүйесін құру әдістемелерін қолдану; 2. Анықталған сәйкессіздіктерді жою мақсатында түзетуші және алдын алу шараларын ұйымдастыру; 3. Байланыс ақпараттық орталықтарында бақылау мақсатында ақпараттық технологияларды пайдалану.
		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталықтарындағы басқару процестерінің негізгі көрсеткіштері және оларды есептеу әдістері; 2. Қашықтықтан клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету қызметін ұйымдастыру негіздері; 3. Байланыс ақпараттық орталықтарындағы қызметті бақылау жүйесінің тиімділігін бағалау әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады

	Дағды 2: Қашықтықтан клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету қызметкерлерінің жұмыс сапасын қамтамасыз ету және қызмет көрсету стандарттарының орындалуын бақылау.	Машықтар:
		1. Ұйымда әзірленген регламенттер мен стандарттарға сәйкес орындалатын жұмыстардың сапасын салыстырмалы талдау жүргізу; 2. Қызметкерлерге конструктивті кері байланыс беру, қателіктерді көрсету және оларды түзету жолдарын ұсыну; 3. Қызмет көрсету сапасын бағалау үшін жасырын сатып алушы, қоңырауларды талдау, клиенттер сауалнамалары сияқты әртүрлі әдістерді қолдану.
		Білімдер:
		1. Ұйымда әзірленген регламенттер мен стандарттарға сәйкес орындалатын жұмыстардың сапасын бағалау әдістері; 2. Байланыс ақпараттық орталықтарындағы қызметті бақылау жүйесінің тиімділігін бағалау әдістері; 3. Қызмет көрсету стандарттарына әсер ететін кәсіпорынның құндылықтары мен принциптері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 3: Қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бөлімшелерінің бақылау жүйесіндегі проблемаларды анықтау және оның тиімділігін бағалау.	Машықтар:
		1. Қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бөлімшелерінің (топтардың, қызметтердің, бөлімдердің) қызметіндегі жоспарлы көрсеткіштерден ауытқуларды анықтау; 2. Қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бөлімшелерінің (топтардың, қызметтердің, бөлімдердің) басқару тиімділігі мен нәтижелілігі туралы мүдделі тараптарға есеп беру жүйесін ұйымдастыру.
		Білімдер:
		1. Қызметкерлерді ынталандыру және олардың адалдығын қамтамасыз ету теориялары; 2. Ара-әлеуметтік және іскерлік қарым-қатынас, келіссөздер жүргізу, қақтығыстарды басқару теориялары; 3. Байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін бағалау үшін ұйымда қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізімі мен мақсатты мәндері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Қосымша еңбек функциясы 1: Ұйым деңгейінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жүйелері мен процестерін жетілдіру жобаларын басқару.	Дағды 1: Байланыс ақпараттық орталығында өзгерістерге деген қажеттілікті анықтау және инновациялық технологияларды енгізу.	Машықтар:
		1. Ақпаратты талдау, жүйелеу және қорытындылау; 2. Процестер мен әкімшілік регламенттерді жетілдіруге қатысты ұсыныстарды әзірлеу және негіздеу.
		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін бағалау үшін ұйымда қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізімі мен мақсатты мәндері; 2. Жобаларды басқарудың негіздері; 3. Өзгерістерді басқару принциптері мен әдістері; 4. Ұлттық және халықаралық стандарттар мен талаптарды сипаттаудың үздік тәжірибелері; 5. Өзгерістерді басқару процедуралары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады

	Дағды 2: Байланыс ақпараттық орталығын дамыту аясында өзгерістерді енгізуді жоспарлау және басқару.	Машықтар:
		1. Бизнестік процестерді немесе әкімшілік регламенттерді жетілдіру жөніндегі іс-шаралар жоспарын әзірлеу және оның орындалуын басқару; 2. Бизнестік процесс немесе әкімшілік регламентті жетілдіруге қажетті ресурстарды бағалау; 3. Таңдалған шешімдердің тәуекелдерін бағалау; 4. Корпоративтік ақпараттық жүйелермен интеграция талаптарын әзірлеу; 5. Мәселелерді, қажеттіліктерді және мүмкіндіктерді талдау негізінде мақсаттарды анықтау.
		Білімдер:
		1. Жобалық жұмыстарды жоспарлау; 2. Жүйелерге қойылатын талаптарды әзірлеу әдістемелері және талаптар құжаттарының үлгілері; 3. Қажеттілікті анықтайтын негізгі факторларды талдау әдістемелері; 4. Байланыс ақпараттық орталығының стратегиясы мен тактикасындағы өзгерістер; 5. Жаңа нарық мүмкіндіктерін іздеу және бағалау технологиялары, бизнестік идеяларды қалыптастыру алгоритмдері, байланыс ақпараттық орталығының дамуына ықпал ететін; 6. Байланыс ақпараттық орталығында корпоративтік нормалар мен қызмет стандарттарын өзгерістер енгізу әдістемелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 3: Байланыс ақпараттық орталығының қызметін ұйымдастыру және басқаруда инновациялық технологияларды енгізудің тиімділігін бағалау.	Машықтар:
		1. Байланыс ақпараттық орталығының бәсекеге қабілеттілігін арттыру жобаларын әзірлеп жүзеге асыру; 2. Белгісіздік жағдайында байланыс ақпараттық орталығының дамуына қатысты стратегиялық шешімдер қабылдау; 3. Ұйымдастыру процестерін жетілдіру бойынша ұсыныстарды қалыптастырып, іс-шаралар жоспарын жоспарлау.
		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталығында өзгерістер енгізу жобасын жүзеге асыру кезінде жобалық команданы басқару әдістері; 2. Байланыс ақпараттық орталығы ұжымы арасында өзгерістерге қарсылықты жеңу тәсілдері мен әдістері; 3. Байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін бағалау үшін ұйым қолданатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізімі мен мақсатты мәндері; 4. Қызметкерлерді оқыту процесін ұйымдастыру және жүргізудің негіздері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Аналитикалық қабілеттер, тәуекелдерді басқару, коммуникативтік дағдылар және көшбасшылық қасиеттер, ұйымдастырушылық қабілеттер, клиентке бағдарланушылық, стресске төзімділік.	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:	СТ РК ISO 18295-1-2020 «Контакт-орталықтары» 1-бөлім. Контакт-орталықтарға қойылатын талаптар EN 15838:2009 стандарты COPC-OSP стандарты	
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	6	2421-0-013 Қызмет көрсетудің сапасын талдау және бақылау маманы
	6	2631-0-001 Аналитик

	6	1329-1-050 Тобының жетекшісі (басқа салаларға маманданған)
	7	1234-2-001 Call-орталық басшысы (басқарушы)

15. Кәсіптің карточкасы «Көрсетілетін қызметтердің сапасын талдау және бақылау жөніндегі маман»:			
Топтың коды:	2421-0		
Қызмет атауының коды:	2421-0-013		
Кәсіптің атауы:	Көрсетілетін қызметтердің сапасын талдау және бақылау жөніндегі маман		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	6		
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:	"Басшылар, мамандар және басқа да қызметшілер лауазымдарының біліктілік анықтамалығын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2020 жылғы 30 желтоқсандағы № 553 бұйрығы, 43-параграф		
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: жоғары білім (бакалавриат, маман дәрежесі, ординатура)	Мамандық: -	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Анықтамалық-ақпараттық қызметтер саласында кемінде үш жыл расталған еңбек өтілі болуы міндетті.		
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:	Мамандандырылған курстарда немесе кәсіпорындарда оқыту нәтижелерін құжаттық растамасы бар бейресми білімнің болуы немесе маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (мысалы, сертификаттар, кәсіби еңбек өтілі) информалды білімнің болуы мүмкін. Алайда, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл еңбек өтілі міндетті түрде расталуы тиіс.		
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	2413-5-003 - Комплаенс маманы 3349-0-009 - Сапа жөніндегі әкімші 2141-4-004 - Сапаны бақылау инженері (сарапшысы) (сәйкестікті растау, бағалау, куәландыру) (жалпы бейін)		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Клиенттерге қызмет көрсету сапасын қамтамасыз ету үшін негізгі көрсеткіштерді тұрақты бақылау, өтініштерді өңдеуді бағалау, стандарттардың сақталуын қадағалау, даулы жағдайларды талдау, қызметкерлердің кәсіби дамуын ұйымдастыру және нәтижелерді рәсімдеу жүргізіледі.		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Клиенттердің өтініштерін өңдеу барысын бақылау. 2. Клиенттердің өтініштерін өңдеу кезінде мамандардың іс-әрекеттерін бағалау жүргізу	
	Қосымша еңбек функциялары:	1. Клиенттердің өтініштерін өңдеу сапасын өлшеу нәтижелерін рәсімдеу. 2. Клиенттердің өтініштерін мониторингтеу процесін жетілдіру бойынша ұсыныстарды әзірлеу.	
Еңбек функциясы 1: Клиенттердің өтініштерін өңдеу барысын бақылау.	Дағды 1: Мониторинг жүргізу үшін клиенттердің әртүрлі коммуникация арналары бойынша өтініш жазбаларын таңдап алу.	Машықтар: 1. Қажетті ақпаратты дерекқорлардан, білім базаларынан және тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуден табу; 2. Клиенттердің өтініш жазбаларын тақырыптар, топтар немесе басқа да критерийлер бойынша таңдау; 3. Байланыс ақпараттық орталығында сапаны бақылау үшін қолданылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз етуде баптаулар мен формулаларды пайдалану; 4. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандардың (операторлардың) қателіктерін клиенттер, кәсіпорын және реттеуші органдар тұрғысынан маңыздылығына қарай жіктеу.	

	Білімдер:
	1. Байланыс ақпараттық орталығында сапаны бақылау үшін қолданылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; 2. Байланыс ақпараттық орталығында клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандар өз жұмысында пайдаланатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; 3. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық және халықаралық стандарттардың негізгі талаптары.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Дағды 2: Дауыстық байланыс арналары арқылы жүзеге асырылған клиенттер мен қашықтан қызмет көрсетуші мамандар арасындағы диалогтарды тыңдау.	Машықтар:
	1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші маманның нақты іс-әрекеттерін клиенттің өтініш мақсатына сәйкес келетін іс-әрекеттермен салыстыру; 2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетушінің іс-әрекеттерінің жергілікті нормативтік актілер мен сыртқы реттеушілер талаптарына сәйкестігін бағалау; 3. Қажетті ақпаратты дерекқорлардан, білім базаларынан және тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуден табу; 4. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандардың (операторлардың) қателіктерін клиенттер, кәсіпорын және реттеуші органдар тұрғысынан маңыздылығына қарай жіктеу.
	Білімдер:
	1. Байланыс ақпараттық орталығында сапаны бақылау үшін қолданылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; 2. Байланыс ақпараттық орталығында клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандар өз жұмысында пайдаланатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; 3. Кәсіпорында қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен олардың нысаналы мәндері; 4. Кәсіпорынның өнімдері мен қызметтері туралы ақпарат; 5. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық және халықаралық стандарттардың негізгі талаптары; 6. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамалық және нормативтік құқықтық актілердің негізгі ережелері.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Дағды 3: Қашықтан қызмет көрсету мамандары мен клиенттер арасындағы мәтіндік коммуникация арналары арқылы жүргізілетін хат алмасу барысында туындайтын хабарламалардың мәтінін тексеру және түзету.	Машықтар:
	1. Қажетті ақпаратты дерекқорлардан, білім базаларынан және тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуден табу; 2. Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандардың қателіктерін клиенттер, кәсіпорын және реттеуші органдар тұрғысынан маңыздылығы бойынша жіктеу.
	Білімдер:
	1. Кәсіпорынның өнімдері мен қызметтері туралы ақпарат; 2. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық және халықаралық стандарттардың негізгі талаптары.

	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 4: Қызмет көрсету ережелерін реттейтін жергілікті нормативтік актілерге сәйкес келу тұрғысынан өтініштерді өңдеу процесіндегі мамандардың әрекеттерін талдау.	Машықтар:
		1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші маманның нақты әрекеттерін клиенттің өтініш мақсатына сәйкес қажетті іс-әрекеттермен салыстыру; 2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетушінің әрекеттерінің жергілікті нормативтік актілер мен сыртқы реттеушілердің талаптарына сәйкестігін бағалау; 3. Қажетті ақпаратты дерекқорлардан, білім базаларынан және тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуден табу; 4. Клиенттер, кәсіпорын және реттеуші органдар тұрғысынан маңыздылығына қарай ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандардың қателіктерін жіктеу.
		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық және халықаралық стандарттардың негізгі талаптары; 2. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамалық және нормативтік құқықтық актілердің негізгі ережелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Еңбек функциясы 2: Клиенттердің өтініштерін өңдеу кезінде мамандардың іс-әрекеттерін бағалау жүргізу	Дағды 1: Оценка степени полноты и достоверности решения вопроса клиента и выявление несоответствий требованиям, установленным локальными нормативными актами и внешними регуляторами (ошибок)	Машықтар:
		1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші маманның нақты әрекеттерін клиенттің өтініш мақсатына сәйкес қажетті іс-әрекеттермен салыстыру; 2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетушінің әрекеттерінің жергілікті нормативтік актілер мен сыртқы реттеушілер талаптарына сәйкестігін бағалау; 3. Клиенттер, кәсіпорын және реттеуші органдар тұрғысынан маңыздылығына қарай ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандардың қателіктерін жіктеу.
		Білімдер:
		1. Қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін кәсіпорында қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен олардың нысаналы мәндері; 2. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық стандарттардың негізгі талаптары; 3. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамалық және нормативтік құқықтық актілердің негізгі ережелері; 4. Байланыс ақпараттық орталығында сапаны бақылау үшін қолданылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; 5. Байланыс ақпараттық орталығында клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандар өз жұмысында пайдаланатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Жергілікті нормативтік актілерде анықталған белгілерге сәйкес анықталған қателіктерді жіктеу.	Машықтар:
		1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші маманның әрекеттерінің жергілікті нормативтік актілер мен сыртқы реттеушілер талаптарына сәйкестігін бағалау; 2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандардың қателіктерін клиенттер, кәсіпорын және реттеуші органдар тұрғысынан маңыздылығына қарай жіктеу.

		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталығында сапаны бақылау үшін қолданылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; 2. Байланыс ақпараттық орталығында клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандар өз жұмысында пайдаланатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 3: Клиенттің мәселесін шешудің толықтығы мен сенімділігін бағалауды негіздеу үшін қосымша ақпаратты іздеу	Машықтар:
		1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші маманның әрекеттерінің жергілікті нормативтік актілер мен сыртқы реттеуші талаптарына сәйкестігін бағалау; 2. Қажетті ақпаратты дерекқорлардан, білім базаларынан және тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуден табу.
		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталығында сапаны бақылау үшін қолданылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; 2. Байланыс ақпараттық орталығында клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандар өз жұмысында пайдаланатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 4: Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандардың өтініштерді өңдеу кезіндегі іс-әрекеттерін бағалау әдістері мен ережелерін жетілдіру мақсатында калибрлеу сессияларына қатысу.	Машықтар:
		1. Ұйымдағы клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандардың іс-әрекеттерін бағалау әдістері мен ережелерін пайдалану; 2. Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандардың іс-әрекеттерін бағалау әдістері мен ережелерін жетілдіруге арналған ұсыныстар мен кеңестер әзірлеу.
		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық және халықаралық стандарттардың калибрлеу сессияларын өткізу рәсімдеріне қатысты негізгі талаптары; 2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандардың іс-әрекеттерін бағалау әдістері мен ережелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Қосымша еңбек функциясы 1: Клиенттердің өтініштерін өңдеу сапасын өлшеу нәтижелерін рәсімдеу.	Дағды 1: Мониторингтен өткен әрбір өтініш пен әрбір маманға белгіленген ережелерге сәйкес бағалау жүргізу және бағалауды негіздеу	Машықтар:
		1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші маманның нақты әрекеттерін клиенттің өтініш мақсатына сәйкес қажетті іс-әрекеттермен салыстыру; 2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетушінің іс-әрекеттерінің жергілікті нормативтік актілер мен сыртқы реттеушілер талаптарына сәйкестігін бағалау; 3. Мониторинг нәтижелерін бағалау үшін белгіленген есептеу ережелерін қолдану; 4. Жеке маманға арналған клиент өтініштерін өңдеу сапасының жинақталған бағасын есептеу.

		Білімдер:
		1. Калибрлеу сессияларын өткізу рәсімдері бойынша байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық стандарттардың негізгі талаптарын; 2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жөніндегі мамандардың әрекеттерін бағалау әдістері мен қағидаларын; 3. Мониторинг нәтижелерін цифрландыру қағидаларын.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Кәсіпорындағы ішкі стандарттардың талаптарына сәйкес мониторинг нәтижелері бойынша есеп дайындау.	Машықтар:
		1. Кәсіпорындағы ішкі стандарттардың талаптарына сәйкес мониторинг нәтижелері бойынша құжат жүргізу және есеп дайындау; 2. Мониторинг нәтижелеріне негізделген қорытындылар мен ұсыныстарды тұжырымдау; 3. Әрбір маманға және мамандар тобына сапа мониторингі нәтижелері бойынша есеп құру.
		Білімдер:
		1. Мониторинг нәтижелері бойынша есептерді дайындауды реттейтін ұйым стандарттары; 2. Кәсіпорындағы ішкі стандарттардың талаптарына сәйкес мониторинг нәтижелерін өңдеуге қойылатын талаптар; 3. Есептерді рәсімдеуге арналған нормативтік құжаттама.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 3: Мониторинг нәтижелері бойынша бағаланған мамандарға және олардың тікелей жетекшілеріне жазбаша кері байланыс беру	Машықтар:
		1. Бағаланған мамандар мен олардың тікелей жетекшілеріне мониторинг нәтижелері бойынша жазбаша кері байланыс беру сессияларын өткізу; 2. Құжаттаманы іскерлік хат алмасу формалары мен әдістерін пайдалана отырып рәсімдеу.
		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталығында сапаны бақылау үшін қолданылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; 2. Ұйымда қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері; 3. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы әдістемелік құжаттардың, ұлттық және халықаралық стандарттардың негізгі ережелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Қосымша еңбек функциясы 2: Клиенттердің өтініштерін мониторингтеу процесін жетілдіру бойынша ұсыныстарды әзірлеу.		

	Дағды 1: Клиенттердің өтініштерін мониторингтеу процесін жетілдіру үшін деректерді талдау.	Машықтар:
		1. Қажетті ақпаратты дерекқорлардан, білім базаларынан және тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуден табу; 2. Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандардың қателіктерін клиенттер, кәсіпорын және реттеуші органдар тұрғысынан маңыздылығы бойынша жіктеу; 3. Шешім нұсқаларын әзірлеу және олардың жүзеге асырылуына байланысты тәуекелдерді бағалау; 4. Сапаны бақылау саласындағы кәсіби міндеттерді орындаудың типтік әдістері мен тәсілдерін пайдалану; 5. Ақпараттық-коммуникациялық технологияларды, соның ішінде «Интернет» ақпараттық-телекоммуникациялық желісінің ресурстарын пайдалану; 6. Байланыс ақпараттық орталығының стратегиясы мен тактикасындағы өзгерістер көрсеткіштерін талдау.
		Білімдер:
		1. Қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін кәсіпорында қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен олардың нысаналы мәндері; 2. Кәсіпорынның өнімдері мен қызметтері туралы ақпарат; 3. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқару саласындағы ұлттық және халықаралық стандарттардың негізгі талаптары; 4. Қазақстан Республикасының тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы заңнамалық және нормативтік құқықтық актілердің негізгі ережелері; 5. Қазақстан Республикасының жеке деректерді қорғау және олардың қауіпсіздігі саласындағы заңнамасы; 6. Қазақстан Республикасының информатизация саласындағы заңнамасы.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Жоғары деңгейдегі стресс төзімділігі; туындайтын мәселелерге жедел әрекет ету қабілеті; егжей-тегжейге мұқияттық; командада жұмыс істей білу; коммуникабельділік; табандылық пен мақсаттылық.	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:	СТ РК ISO 18295-1-2020 «Контакт-орталықтар. 1-бөлім. Контакт-орталықтарға қойылатын талаптар» стандарты; EN 15838:2009 стандарты; COPC OSP стандарты (Customer Operations Performance Center — Outsource Service Provider) — сыртқы қызмет көрсетушілерге арналған стандарт.	
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	4	4224-5-003 Оператор колл-центра
	6	2631-0-001 Аналитик
	6	1329-1-050 (Басқа салаларға маманданған) топ жетекшісі
	6	1234-2-001 Руководитель (управляющий) Call-центр
16. Кәсіптің карточкасы «Экономист-аналитик»:		
Топтың коды:	2631-0	
Қызмет атауының коды:	2631-0-001	
Кәсіптің атауы:	Экономист-аналитик	
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	6	
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:		
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:	"Басшылар, мамандар және басқа да қызметшілер лауазымдарының біліктілік анықтамалығын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2020 жылғы 30 желтоқсандағы № 553 бұйрығы, 43-параграф	

Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: жоғары білім (бакалавриат, маман дәрежесі, ординатура)	Мамандық: -	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Анықтамалық-ақпараттық қызметтер саласында кемінде үш жыл расталған еңбек өтілі болуы міндетті.		
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:	Қашықтықтан ақпараттық-кеңестік қызмет көрсету саласында кемінде үш жыл еңбек өтілі бар болуын міндетті түрде растаған жағдайда, келесі біліктілік түрлеріне жол беріледі: біліктілікті арттыруға арналған мамандандырылған курстарда алынған білім нәтижелерін құжатпен растау арқылы бейресми білімнің болуы немесе маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (мысалы, сертификаттар, кәсіби тәжірибе) ақпараттар негізінде информалды білімнің болуы.		
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	2421-0-013 - Көрсетілетін қызметтердің сапасын талдау және бақылау жөніндегі маман 2431-2-003 - Онлайн сату жөніндегі менеджер 2433-1-003 - Ақпараттық технологиялардың шешімі мен өнімдерді сату жөніндегі менеджер 2433-1-005 - Телекоммуникация қызметтерін сату жөніндегі менеджер		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Клиенттердің өтініштерін тиімді өңдеу үшін ресурстарды бөлу процесін оңтайландыру, көрсетілетін қызметтердің сапасы мен тұтынушылардың қанағаттану деңгейін арттыру мақсатында үрдістерді жүйелі түрде айқындау және клиенттермен өзара әрекеттестікті жетілдіру.		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Клиенттердің жүгіну көлемін және байланыс ақпараттық орталығындағы ресурстардың қолжетімділігін болжауды жүзеге асыру 2. Өтініштерді өңдеуге қажетті ресурстар көлемін есептеу. 3. Клиенттерге қызмет көрсететін мамандардың жұмыс кестесін әзірлеу.	
	Қосымша еңбек функциялары:		
Еңбек функциясы 1: Клиенттердің жүгіну көлемін және байланыс ақпараттық орталығындағы ресурстардың қолжетімділігін болжауды жүзеге асыру	Дағды 1: Өтініштер санының өзгеруіне, олардың орташа өңдеу уақытына және орталықтағы ресурстардың қолжетімділігіне әсер ететін факторларды талдау үшін қажетті ақпаратты жинау.	Машықтар:	
		1. Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету қосалқы жүйесінде кәсіпорынның қызметін жоспарлау; 2. Персоналдың жұмысын ұйымдастыру, мақсаттар қою және міндеттерді тұжырымдау, басымдықтарды айқындау; 3. Қызметті жоспарлау, ұйымдастыру, тиімділігі мен сапасын бағалау саласындағы кәсіби міндеттерді орындаудың типтік әдістері мен тәсілдерін пайдалану.	
		Білімдер:	
		1. Байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін ұйымдастырудың негіздері; 2. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық стандарттарын, сондай-ақ отандық және шетелдік озық тәжірибесін; 3. Кәсіпорында байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндерін; 4. Жүйелік және стратегиялық талдаудың әдістері мен құралдарын.	
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады	

Дағды 2: Жыл, ай, апта және тәулік шеңберінде байланыс ақпараттық орталығындағы өтініштер саны мен олардың орташа өңдеу уақытының тарихи циклдік ауытқуларын талдау.	Машықтар:
	1. Шешім нұсқаларын әзірлеу және оларды іске асыруға байланысты тәуекелдерді бағалау; 2. Байланыс ақпараттық орталығының стратегиясы мен тактикасындағы өзгерістер көрсеткіштерін талдау; 3. Жыл, ай, апта және тәулік бойынша болжамдық және нақты деректерге салыстырмалы талдау жүргізу; 4. Дерекқорлардан, білім базаларынан және тиісті бағдарламалық қамтамасыз етуден қажетті ақпаратты табу; 5. Болжанатын объектілердің циклдік ауытқу параметрлерін есептеу; 6. Болжанатын объектілердің өзгеру үрдістерін анықтау және олардың параметрлерін есептеу.
	Білімдер:
	1. Байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін ұйымдастырудың негізгі қағидаттары; 2. Кәсіпорында байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен олардың нысаналы мәндері; 3. Жүйелік және стратегиялық талдаудың әдістері мен құралдары.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Дағды 3: Байланыс ақпараттық орталығында клиенттердің жүгіну саны мен оларды өңдеудің орташа уақытының арту немесе азаю үрдісін айқындау.	Машықтар:
	1. Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету қосалқы жүйесінде байланыс ақпараттық орталығының қызметін жоспарлау; 2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету қосалқы жүйесін дамыту бағдарламаларын әзірлеу; 3. Қызметті жоспарлау, ұйымдастыру, тиімділігі мен сапасын бағалау саласындағы кәсіби міндеттерді орындаудың типтік әдістері мен тәсілдерін пайдалану; 4. Ақпараттық-коммуникациялық технологияларды, соның ішінде «Интернет» ақпараттық-телекоммуникациялық желісінің ресурстарын пайдалану; 5. Байланыс ақпараттық орталығының стратегиясы мен тактикасындағы өзгерістер көрсеткіштерін талдау.
	Білімдер:
	1. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық стандарттарын, сондай-ақ отандық және шетелдік озық тәжірибесін; 2. Кәсіпорында байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен олардың нысаналы мәндерін; 3. Стратегиялық маркетингтің және қызмет тұтынушыларының адалдығын басқарудың негіздерін.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Дағды 4: Байланыс ақпараттық орталығындағы өтініштер санына, олардың орташа өңдеу уақытына және ресурстардың қолжетімділігіне арналған математикалық модельдерді әзірлеу, сынақтан өткізу және таңдау.	Машықтар:
	1. Болжау, есептеу және кесте құру үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану; 2. Болжау, есептеу және кесте құруға арналған деректерді дайындау рәсімдерін жүргізу; 3. Байланыс орталығына келіп түскен өтініштер саны мен олардың орташа өңдеу уақыты мен болашақ кезеңдер арасындағы өзара байланысқа арналған математикалық модельдерді құру, сынақтан өткізу және пайдалану үшін іріктеу.

	Білімдер:
	1. Болжау, есептеу және кесте құруға арналған деректерді дайындау әдістері; 2. Болжау, есептеу және кесте құруға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету; 3. Болжау, есептеу және кесте құрудың математикалық әдістері; 4. Ресурстарды пайдалану бойынша болжау, есептеу және кесте құруға арналған математикалық модельдерді тестілеу әдістері (Пайдаланушыларды қолдау орталығында); 5. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық стандарттары, сондай-ақ отандық және шетелдік озық тәжірибесі.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Дағды 5: Байланыс ақпараттық орталығындағы өтініштер саны мен оларды өңдеудің орташа уақытына қатысты ұзақ мерзімді және қысқа мерзімді болжауларды есептеу	Машықтар:
	1. Болжау, жоспарлау және ресурстарды есептеу үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану; 2. Болжау, жоспарлау және ресурстарды есептеуге арналған деректерді дайындау рәсімдерін жүргізу (пішімдеу, құрылымдау, бағдарламалық қамтамасыз етуге жүктеу, шектен тыс мәндерден тазарту, таңбалау); 3. Өтініштер саны, олардың орташа өңдеу уақыты, ресурстарды қысқарту деңгейі және клиенттерге қызмет көрсету жылдамдығының нысаналы мәндері бойынша бастапқы деректер негізінде ресурстарға деген қажеттілікті есептеу; 4. Өтініштерді өңдеуге жоспарланған қызметкерлер санына (штаттағы және желідегі) байланысты Пайдаланушыларды қолдау орталығының нәтижелері (көрсеткіштері) тәуелділіктерін есептеу.
	Білімдер:
	1. Пайдаланушыларды қолдау орталығында ресурстарды пайдалану бойынша есептеулер, болжау және кесте құруға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету; 2. Пайдаланушыларды қолдау орталығында ресурстарды болжау, есептеу және кесте құрудың математикалық әдістері; 3. Пайдаланушыларды қолдау орталығында болжау, есептеу және кесте құруға арналған математикалық модельдерді тестілеу әдістері; 4. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттары, сондай-ақ отандық және шетелдік озық тәжірибесі.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады

Дағды 6: Өтініштер саны мен олардың орташа өңдеу уақытының күрт өзгеру себептері пайда болған жағдайда тиісті болжамдарды қайта есептеу.	Машықтар:
	1. Ресурстарды болжау, жоспарлау және есептеу үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану; 2. Ресурстарды болжау, жоспарлау және есептеуге арналған деректерді дайындау рәсімдерін жүргізу (пішімдеу, құрылымдау, бағдарламалық қамтамасыз етуге жүктеу, шектен тыс мәндерден тазарту, таңбалау); 3. Өтініштер санының, олардың орташа өңдеу уақытының, ресурстарды қысқарту деңгейлерінің және клиенттерге қызмет көрсету жылдамдығының нысаналы мәндерінің болжамдарына негізделе отырып, ресурстарға қажеттілікті есептеу; 4. Өтініштерді өңдеуге жоспарланған қызметкерлер санына (штаттағы және желідегі) байланысты Пайдаланушыларды қолдау орталығының нәтижелерінің (көрсеткіштерінің) тәуелділігін есептеу.
	Білімдер:
	1. Пайдаланушыларды қолдау орталығында ресурстарды пайдалану бойынша есептеулер, болжау және кесте құруға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету; 2. Пайдаланушыларды қолдау орталығында ресурстарды болжау, есептеу және кесте құрудың математикалық әдістері; 3. Пайдаланушыларды қолдау орталығында ресурстарды болжау, есептеу және кесте құруға арналған математикалық модельдерді тестілеу әдістері; 4. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттары, сондай-ақ отандық және шетелдік озық тәжірибесі.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Дағды 7: Жоспарланбаған факторларға байланысты адами ресурстардың қысқару деңгейін болжау.	Машықтар:
	1. Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету қосалқы жүйесінде кәсіпорын қызметін жоспарлау; 2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету қосалқы жүйесін дамыту бағдарламаларын әзірлеу; 3. Қызметті жоспарлау, ұйымдастыру, тиімділігі мен сапасын бағалау саласындағы кәсіби міндеттерді орындаудың типтік әдістері мен тәсілдерін пайдалану; 4. Ақпараттық-коммуникациялық технологияларды, соның ішінде «Интернет» ақпараттық-телекоммуникациялық желісінің ресурстарын пайдалану; 5. Байланыс ақпараттық орталығының стратегиясы мен тактикасындағы өзгерістер көрсеткіштерін талдау.
	Білімдер:
	1. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттары, сондай-ақ отандық және шетелдік озық тәжірибесі; 2. Кәсіпорында байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен олардың нысаналы мәндері; 3. Стратегиялық маркетингтің негіздері және қызмет тұтынушыларының адалдығын басқару қағидаттары.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады

	Дағды 8: Кәсіпорын қызметкерлеріне болжам нәтижелеріне қатысты мәселелер бойынша консультация беру.	Машықтар:
		1. Персоналдың жұмысын ұйымдастыру, мақсаттар қою, міндеттерді тұжырымдау және басымдықтарды айқындау; 2. Жүйелік және стратегиялық талдаудың әдістері мен құралдарын пайдалану; 3. Персоналдың жұмысын ұйымдастыру, мақсаттар қою, міндеттерді тұжырымдау және басымдықтарды айқындау; 4. Қызметті жоспарлау, ұйымдастыру, тиімділігі мен сапасын бағалау саласындағы кәсіби міндеттерді орындаудың типтік әдістері мен тәсілдерін пайдалану.
		Білімдер:
		1. Болжау, есептеу және кесте құруға арналған деректерді дайындау әдістері; 2. Болжау, есептеу және кесте құруға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету; 3. Персоналды ынталандыру жүйесі, оның мотивациясы мен адалдығын арттыру тәсілдері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Еңбек функциясы 2: Өтініштерді өңдеуге қажетті ресурстар көлемін есептеу.	Дағды 1: Өтініштерді өңдеуге қажетті ресурстарды есептеу үшін қажетті ақпаратты жинау және талдау.	Машықтар:
		1. Ресурстарды болжау, жоспарлау және есептеу үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану; 2. Ресурстарды болжау, жоспарлау және есептеуге арналған деректерді дайындау рәсімдерін жүргізу (пішімдеу, құрылымдау, бағдарламалық қамтамасыз етуге жүктеу, шектен тыс мәндерден тазарту, таңбалау); 3. Өтініштер саны, олардың орташа өңдеу уақыты, ресурстарды қысқарту деңгейлері және клиенттерге қызмет көрсету жылдамдығының нысаналы мәндері бойынша бастапқы деректер негізінде ресурстарға қажеттілікті есептеу; 4. Өтініштерді өңдеуге жоспарланған қызметкерлер санына (штаттағы және желідегі) байланысты Пайдаланушыларды қолдау орталығының нәтижелерінің (көрсеткіштерінің) тәуелділігін есептеу.
		Білімдер:
		1. Пайдаланушыларды қолдау орталығында ресурстарды пайдалану бойынша есептеулер, болжау және кесте құруға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету; 2. Пайдаланушыларды қолдау орталығында ресурстарды болжау, есептеу және кесте құрудың математикалық әдістері; 3. Пайдаланушыларды қолдау орталығында болжау, есептеу және кесте құруға арналған математикалық модельдерді тестілеу әдістері; 4. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттары, сондай-ақ отандық және шетелдік озық тәжірибесі.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Еңбек функциясы 3: Клиенттерге қызмет көрсететін мамандардың жұмыс кестесін әзірлеу.		

	Дағды 1: Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасының талаптарына және шарттардағы жағдайларға сәйкес клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандардың жұмыс кестелерін және олардың баламаларын қалыптастыру үшін ақпаратты жинау және талдау.	Машықтар:
		1. Болжау, есептеу және кесте құру үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану; 2. Болжау, есептеу және кесте құруға арналған деректерді дайындау рәсімдерін жүргізу; 3. Болжанатын объектілердің циклдік ауытқу параметрлерін есептеу; 4. Болжанатын объектілердің өзгеру үрдістерін анықтау және олардың параметрлерін есептеу; 5. Пайдаланушыларды қолдау орталығына келіп түскен өтініштер саны мен олардың орташа өңдеу уақыты және болашақ кезеңдер арасындағы байланысқа арналған математикалық модельдерді құру, сынақтан өткізу және таңдау.
		Білімдер:
		1. Болжау, есептеу және кесте құруға арналған деректерді дайындау әдістері; 2. Болжау, есептеу және кесте құруға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету; 3. Болжау, есептеу және кесте құрудың математикалық әдістері; 4. Пайдаланушыларды қолдау орталығында ресурстарды пайдалану бойынша болжау, есептеу және кесте құруға арналған математикалық модельдерді тестілеу әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандардың жұмыс кестелерін әзірлеу.	Машықтар:
		1. Болжау, есептеу және кесте құру үшін бағдарламалық қамтамасыз етуді пайдалану; 2. Болжау, есептеу және кесте құруға арналған деректерді дайындау рәсімдерін жүргізу; 3. Болжанатын объектілердің циклдік ауытқу параметрлерін есептеу; 4. Болжанатын объектілердің өзгеру үрдістерін анықтау және олардың параметрлерін есептеу; 5. Пайдаланушыларды қолдау орталығына келіп түскен өтініштер саны мен олардың орташа өңдеу уақыты және болашақ кезеңдер арасындағы байланысты сипаттайтын математикалық модельдерді құру, сынақтан өткізу және пайдалану үшін таңдау.
		Білімдер:
		1. Болжау, есептеу және кесте құруға арналған деректерді дайындау әдістері; 2. Болжау, есептеу және кесте құруға арналған бағдарламалық қамтамасыз ету; 3. Болжау, есептеу және кесте құрудың математикалық әдістері; 4. Пайдаланушыларды қолдау орталығында ресурстарды пайдалану бойынша болжау, есептеу және кесте құруға арналған математикалық модельдерді тестілеу әдістері; 5. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттары, сондай-ақ отандық және шетелдік озық тәжірибесі.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Коммуникабельділік және стрессқе төзімділік; бастамашылдық пен тәуелсіздік; аналитикалық ойлау қабілеті; стратегиялық көзқарас; жауапкершілік сезімі; этика және моральдық тұрақтылық.	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:	СТ РК ISO 18295-1-2020 «Байланыс орталықтары. 1-бөлім. Байланыс орталықтарына қойылатын талаптар» стандарты; EN 15838:2009 стандарты; COPC OSP стандарты (Customer Operations Performance Center — Outsource Service Provider) — сыртқы қызмет көрсетушілерге арналған стандарт.	

СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	4	4224-5-003 Колл-орталық операторы
	6	2421-0-013 Көрсетілетін қызметтердің сапасын талдау және бақылау маманы
	6	1329-1-050 (Басқа салаларға маманданған) топ жетекшісі
	6	1234-2-001 Колл-орталық басшысы (басқарушы)

17. Кәсіптің карточкасы «(Басқа салаларға маманданған) топ жетекшісі»:			
Топтың коды:	1329-1		
Қызмет атауының коды:	1329-1-050		
Кәсіптің атауы:	(Басқа салаларға маманданған) топ жетекшісі		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	6		
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:	"Басшылар, мамандар және басқа да қызметшілер лауазымдарының біліктілік анықтамалығын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2020 жылғы 30 желтоқсандағы № 553 бұйрығы, 43-параграф		
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: жоғары білім (бакалавриат, маман дәрежесі, ординатура)	Мамандық: -	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Анықтамалық-ақпараттық қызметтер саласында кемінде үш жыл расталған еңбек өтілі болуы міндетті.		
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:	Мамандандырылған курстарда білім алу нәтижелерін құжаттап растайтын бейресми білім немесе маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін (мысалы, сертификаттар, кәсіби еңбек өтілі) растайтын информалды білім болуы мүмкін. Алайда, тиісті қызмет саласында кемінде үш жыл еңбек өтілі міндетті түрде расталуы тиіс.		
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	2431-2-003 - Онлайн сату жөніндегі менеджер 2433-1-003 - Ақпараттық технологиялардың шешімі мен өнімдерді сату жөніндегі менеджер 2433-1-005 - Телекоммуникация қызметтерін сату жөніндегі менеджер 1329-1-048 - Басшы (басқарушы) (басқа да салаларда) 1439-9-028 - Басшы (басқарушы) (басқа да функционалдық бөлімшелерде (қызметте) 1329-1-056 - Бөлімшенің басқарушысы (басқа да салаларда) 1439-9-029 - Топ жетекшісі (қызметтің басқа да салаларында фукнционалдық)		
Қызметтің негізгі мақсаты:	Орталық жұмысын ұйымдастыру, персоналды басқару, өнімділікті бақылау және сапалы клиенттерге қызмет көрсету.		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандар топтарын жедел басқару. 2. Мамандар топтарының жұмысын бақылау, олардың әрекеттерінің белгіленген процестерге сәйкестігін және қызмет көрсеткіштеріне қол жеткізуін қамтамасыз ету. 3. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандарды оқыту және ынталандыру жұмыстарын жүзеге асыру.	
	Қосымша еңбек функциялары:	1. Клиенттердің ақпараттық-анықтамалық қызметтердің қолжетімділігі мен сапасына қанағаттанушылығын бақылауды ұйымдастыру, сондай-ақ кәсіпорын көрсететін қызметтердің сапасын тәуелсіз бағалауды жүргізуге жағдай жасау. 2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігін арттыруға арналған ұсыныстар әзірлеу және сол ұсыныстарды жоғары басшылыққа ұсыну.	
Еңбек функциясы 1: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандар топтарын жедел басқару.			

Дағды 1: Қызметкерлерге күнделікті тапсырмалар қою және жоспарлы көрсеткіштерді белгілеу.	Машықтар:
	1. Тапсырмалар қою және орындауды бақылау процесінде орындаушылармен коммуникация орнату; 2. Жұмыс міндеттерін орындау үшін негізгі бағдарламалық қосымшалар мен «Интернет» ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалану; 3. Үлкен көлемдегі ақпараттық деректермен жұмыс істеу; 4. Қақтығыстарды шешудің оңтайлы тәсілдерін таңдап, қолдану.
	Білімдер:
	1. Қашықтықтан клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жұмысына арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; 2. Кәсіпорынның клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеуге арналған стандарттары мен әдістемелік құжаттары; 3. Ұйымда қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері; 4. Клиенттермен қақтығыс жағдайларын шешу алгоритмдері; 5. Іскерлік қатынас және сөйлеу әдебі ережелері; 6. Кәсіпорындағы құжаттарды рәсімдеу стандарттары.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Дағды 2: Операторлармен жиналыстар өткізу және оларға өзгерістер, жаңа жобалар мен жетекшілік тапсырмалары туралы ақпарат беру	Машықтар:
	1. Қақтығыстарды шешудің ең тиімді әдістерін таңдап, қолдану; 2. Ортақ міндеттерді орындау кезінде әріптестермен өз жұмысын үйлестіру және келісу.
	Білімдер:
	1. Ұйымда қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері; 2. Іскерлік қарым-қатынас пен сөйлеу әдебі ережелері; 3. Кәсіпорынның ұйымдастырушылық құрылымы.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Дағды 3: Қызметкерлерге жұмыс міндеттерін орындау үшін қажетті барлық ақпарат пен басқа ресурстарды қамтамасыз ету.	Машықтар:
	1. Клиенттің шағымды өтінішін өңдеу барысында әріптестермен өз жұмысын үйлестіру және келісу; 2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету міндеттерінің уақытылы және сапалы орындалуын қадағалап, жағдай талаптарына сәйкес өз әрекеттерін түзету.
	Білімдер:
	1. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандар тобының негізгі көрсеткіштері; 2. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандардың лауазымдық міндеттері мен құзыреттері; 3. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандардың жұмысын ұйымдастыруға арналған ішкі регламенттер мен рәсімдер.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды

Дағды 4: Ақпараттың жаңартылуын бақылау және қызмет көрсетуге қатысты ақпаратты желідегі мамандарға жеткізу.	Машықтар:
	1. Статистика жинағы нәтижелері бойынша басшыға есеп пен ұсыныстар жасау; 2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандардың жүктемесін бөлу; 3. Қақтығыстарды шешудің ең тиімді әдістерін таңдап, қолдану; 4. Клиенттің шағымын өңдеу кезінде әріптестермен өз жұмысын үйлестіру және келісу; 5. Клиент өтініштерін өңдеу міндеттерінің уақытылы және сапалы орындалуын бақылау; 6. Жағдай талаптарына сәйкес өз әрекеттерін түзету.
	Білімдер:
	1. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандар тобының негізгі көрсеткіштері; 2. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандардың лауазымдық міндеттері мен құзыреттері; 3. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандардың жұмысын ұйымдастыруға арналған ішкі регламенттер мен рәсімдер.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Дағды 5: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандардың ауысым бойынша есебін жүргізу.	Машықтар:
	1. Жұмыс міндеттерін орындау үшін негізгі бағдарламалық қосымшалар мен «Интернет» ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалану; 2. Өз жұмысын әріптестерімен үйлестіру және келісу; 3. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету міндеттерінің уақытылы және сапалы орындалуын қадағалау; 4. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандардың үзілістерін оңтайлы кестелеу.
	Білімдер:
	1. Қашықтықтан клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жұмысына арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; 2. Орталық жұмысына қатысты кәсіпорынның стандарттары мен әдістемелік құжаттары; 3. Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасының талаптары; 4. Кәсіпорынның ұйымдастырушылық құрылымы; 5. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарының жұмыс кестесі мен үзілістерін қалыптастыру процесінің негіздері; 6. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарының жүктемесін бөлу әдістемесі.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Дағды 6: Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандарынан кері байланыс жинау.	Машықтар:
	1. Қақтығыстарды шешудің ең тиімді әдістерін таңдап, қолдану; 2. Ортақ міндеттерді орындау барысында әріптестермен жұмысын үйлестіру және келісу.

		Білімдер:
		1. Ұйымда қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен олардың нысаналы мәндері; 2. Іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу әдебі ережелері; 3. Персоналды ынталандыру түрлері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 7: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандар тобының негізгі жұмыс көрсеткіштерінің статистикасын жүргізу.	Машықтар:
		1. Тапсырмалар қою және орындауды бақылау барысында орындаушылармен тиімді коммуникация орнату; 2. Жұмыс міндеттерін орындау үшін негізгі бағдарламалық қосымшалар мен «Интернет» ақпараттық-коммуникациялық желісін пайдалану; 3. Үлкен көлемдегі ақпараттық деректермен жұмыс істеу; 4. Клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету міндеттерінің уақытылы және сапалы орындалуын бақылау.
		Білімдер:
		1. Қашықтықтан клиенттерге ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жұмысына арналған мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; 2. Кәсіпорынның клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеуге арналған стандарттары мен әдістемелік құжаттары; 3. Ұйымда қызметкерлерді жеке деңгейде бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері; 4. Кәсіпорындағы құжаттарды рәсімдеу стандарттары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Еңбек функциясы 2: Мамандар топтарының жұмысын бақылау, олардың әрекеттерінің белгіленген процестерге сәйкестігін және қызмет көрсеткіштеріне қол жеткізуін қамтамасыз ету.	Дағды 1: Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарының уақыттылығы мен тәртіптілігін бақылау.	Машықтар:
		1. Түрлі бақылау әдістерін қолданып, тапсырмалардың уақытылы және сапалы орындалуын қадағалау; 2. Қазіргі жағдайды талдап, байланыс ақпараттық орталығының қажетті көрсеткіш деңгейін қамтамасыз ету үшін шешім қабылдау; 3. Ортақ міндеттерді орындау кезінде әріптестермен өз жұмысын үйлестіру және келісу; 4. Жоспарлы көрсеткіштерді сақтау немесе қамтамасыз етуге бағытталған іс-шараларды жүзеге асыру үшін қызметкерлерді нұсқау; 5. Тапсырмалар қою және орындауды бақылау процесінде қызметкерлермен тиімді коммуникация орнату.
		Білімдер:
		1. Ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері; 2. Қызметкерлердің жүктемесіне әсер ететін негізгі көрсеткіштер; 3. Қызметкерлердің жұмыс кестесін түзетуге және оңтайландыруға мүмкіндік беретін ұйымдастырушылық регламенттер мен рәсімдер; 4. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарының негізгі міндеттері мен құзыреттері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды

Дағды 2: Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандар тобының жоспарланған көрсеткіштерге жетуін бақылау.	Машықтар:
	1. Түрлі бақылау түрлерін қолданып, тапсырмалардың уақытылы және сапалы орындалуын қадағалау; 2. Қазіргі жағдайды талдап, байланыс ақпараттық орталығының қажетті көрсеткіш деңгейін қамтамасыз ету үшін шешім қабылдау; 3. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандар тобының жұмыс тиімділігін арттыруға арналған іс-шараларды ұйымдастыру; 4. Тапсырмалар қою және орындауды бақылау барысында қызметкерлермен тиімді коммуникация орнату.
	Білімдер:
	1. Ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері; 2. Қызметкерлердің жүктемесіне әсер ететін негізгі көрсеткіштер.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Дағды 3: Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандар тобының төтенше жағдайлар сценарийлерін іске қосу.	Машықтар:
	1. Қазіргі жағдайды талдап, байланыс ақпараттық орталығының қажетті көрсеткіш деңгейін қамтамасыз ету үшін шешім қабылдау; 2. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандар тобының жұмыс тиімділігін арттыруға арналған іс-шараларды ұйымдастыру; 3. Ортақ міндеттерді орындау барысында әріптестермен жұмысын үйлестіру және келісу; 4. Жоспарлы көрсеткіштерді сақтау немесе қамтамасыз етуге бағытталған іс-шараларды жүзеге асыру үшін қызметкерлерді нұсқау; 5. Тапсырмалар қою және орындауды бақылау барысында қызметкерлермен тиімді коммуникация орнату.
	Білімдер:
	1. Қызметкерлердің жұмыс кестесін түзетуге және оңтайландыруға мүмкіндік беретін ұйымдастырушылық регламенттер мен рәсімдер; 2. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарының негізгі міндеттері мен құзыреттері; 3. Еңбек қорғау және өрт қауіпсіздігі талаптары; 4. Ұйымдағы құжаттарды рәсімдеу стандарттары.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды

	Дағды 4: Байланыс ақпараттық орталығының жетекшілігіне тапсырмалардың орындалу мәртебесі туралы ақпарат беру.	Машықтар:
		1. Түрлі бақылау әдістерін қолдана отырып, тапсырмалардың уақытылы және сапалы орындалуын қадағалау; 2. Қазіргі жағдайды талдап, байланыс ақпараттық орталығының қажетті көрсеткіштер деңгейін қамтамасыз ету үшін шешім қабылдау; 3. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсететін мамандар тобының жұмыс тиімділігін арттыруға арналған іс-шараларды ұйымдастыру; 4. Тапсырмалар қою және орындауды бақылау барысында қызметкерлермен тиімді коммуникация орнату.
		Білімдер:
		1. Қызметкерлердің жүктемесіне әсер ететін негізгі көрсеткіштер; 2. Қызметкерлердің жұмыс кестесін түзетуге және оңтайландыруға мүмкіндік беретін ұйымдастырушылық регламенттер мен рәсімдер; 3. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарының негізгі міндеттері мен құзыреттері; 4. Ұйымдағы құжаттарды рәсімдеу стандарттары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Еңбек функциясы 3: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын мамандарды оқыту және ынталандыру жұмыстарын жүзеге асыру.	Дағды 1: Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету маманы лауазымына кандидаттарға қойылатын талаптарды қалыптастыру.	Машықтар:
		1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету мамандарын іріктеу үшін кандидаттың профилін қалыптастыру; 2. Байланыс ақпараттық орталығында жаңа қызметкерлерге бейімделу жоспарларын әзірлеу.
		Білімдер:
		1. Коммуникативтік дағдыларды қалыптастыру әдістері мен тәсілдері; 2. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарының негізгі міндеттері мен құзыреттері; 3. Ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері; 4. Іскерлік хат алмасу ережелері және жазбаша кері байланыс беру тәртібі.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандар тобы арасында тәлімгерлік процесін ұйымдастыру.	Машықтар:
		1. Байланыс ақпараттық орталығында жаңа қызметкерлерге бейімделу жоспарларын әзірлеу; 2. Қызметкерлердің жеке кәсіби даму жоспарларын қалыптастыру; 3. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарын қойылған мақсаттар мен көрсеткіштерге жетуге ынталандыру; 4. Бейімделу және оқыту процесінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандармен тиімді коммуникация орнату.

		Білімдер:
		1. Коммуникативтік дағдыларды қалыптастыру әдістері мен тәсілдері; 2. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарын оқыту әдістері мен формалары; 3. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарының негізгі міндеттері мен құзыреттері; 4. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарды материалдық емес ынталандыру әдістері мен тәсілдері; 5. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандардан кері байланыс алу ережелері; 6. Іскерлік хат алмасу және жазбаша кері байланыс беру ережелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 3: Өндірістік көрсеткіштерден ауытқу кезінде қызметкерлермен жұмыс жүргізу және жеке кәсіби даму жоспарларын әзірлеу.	Машықтар:
		1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандардың қойылған мақсаттарға жетуі үшін байланыс ақпараттық орталығының үздік тәжірибелерін бейімдеп, қолдану; 2. Қызметкерлердің жеке кәсіби даму жоспарларын құру; 3. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарының оқыту қажеттіліктерін анықтау; 4. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарын қойылған мақсаттар мен көрсеткіштерге жетуге ынталандыру; 5. Бейімделу және оқыту процесінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандармен тиімді коммуникация орнату; 6. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарын жұмыс орындарында оқыту ұйымдастыру; 7. Бейімделу, оқыту және тәлімгерлік процестерінің тиімділігін бағалау.
		Білімдер:
		1. Коммуникативтік дағдыларды қалыптастыру әдістері мен тәсілдері; 2. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарының негізгі міндеттері мен құзыреттері; 3. Ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері; 4. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандардан кері байланыс алу ережелері; 5. Іскерлік хат алмасу және жазбаша кері байланыс беру ережелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 4: Топтың желідегі қызметкерлерін бірыңғай білім базасының мазмұнындағы өзгерістермен таныстыру.	Машықтар:
		1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандардың қойылған мақсаттарға жетуі үшін байланыс ақпараттық орталығының үздік тәжірибелерін бейімдеп, қолдану; 2. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарын жұмыс орындарында оқыту ұйымдастыру.

		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарын оқыту әдістері мен формалары; 2. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарының негізгі міндеттері мен құзыреттері; 3. Жаңа қызметкерлерді бейімдеуге арналған ұйымның қолданыстағы регламенттері; 4. Клиенттерге қызмет көрсетуге арналған ұйымның қолданыстағы регламенттері; 5. Ұйымдағы клиенттердің өтініштерін қабылдау тәртібі; 6. Ұйымның өзекті қызметтері мен өнімдерінің толық көлемі.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 5: Жаңа қызметкердің бейімделуін жеңілдету жұмыстары мен стажировка кезеңі аяқталған соң тәлімгердің жұмыс тиімділігін бағалау жұмыстарын жүргізу	Машықтар:
		1. Байланыс ақпараттық орталығында жаңа қызметкерлерге бейімделу жоспарларын әзірлеу; 2. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарын қойылған мақсаттар мен көрсеткіштерге жетуге ынталандыру; 3. Бейімделу және оқыту процесінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандармен тиімді коммуникация орнату; 4. Бейімделу, оқыту және тәлімгерлік процестерінің тиімділігін бағалау.
		Білімдер:
		1. Коммуникативтік дағдыларды қалыптастыру әдістері мен тәсілдері; 2. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарының негізгі міндеттері мен құзыреттері; 3. Ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері; 4. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарды материалдық емес ынталандыру әдістері мен тәсілдері; 5. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандардан кері байланыс алу ережелері; 6. Іскерлік хат алмасу және жазбаша кері байланыс беру ережелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 6: Ұйымда жаңа өнімдер мен қызметтер пайда болғанда (немесе жаңартылғанда) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарды оқытуға сұраныс қалыптастыру және оқыту процесін ұйымдастыру.	Машықтар:
		1. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарының оқыту қажеттіліктерін анықтау; 2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарды оқыту жоспарын құру; 3. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарды жұмыс орындарында оқыту ұйымдастыру; 4. Бейімделу, оқыту және тәлімгерлік процестерінің тиімділігін бағалау.

		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарының негізгі міндеттері мен құзыреттері; 2. Ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері; 3. Жаңа қызметкерлерді бейімдеуге арналған ұйымның қолданыстағы регламенттері; 4. Клиенттерге қызмет көрсетуге арналған ұйымның қолданыстағы регламенттері; 5. Ұйымдағы клиенттердің өтініштерін қабылдау тәртібі; 6. Іскерлік қарым-қатынас және сөйлеу әдебі ережелері; 7. Ұйымның өзекті қызметтері мен өнімдерінің толық көлемі; 8. Іскерлік хат алмасу және жазбаша кері байланыс беру ережелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 7: Жұмыс орындарында түзетуші оқыту шараларын өткізу.	Машықтар:
		1. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарымен бейімделу және оқыту процесінде тиімді коммуникация орнату; 2. Жұмыс процестерін талдап, қателіктер мен стандарттардан ауытқуларды анықтау; 3. Материалды түсіндіру және қызметкерлердің мотивациясын қолдау.
		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарының негізгі міндеттері мен құзыреттері; 2. Ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері; 3. Байланыс ақпараттық орталығының ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуші мамандарын материалдық емес ынталандыру әдістері мен тәсілдері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Қосымша еңбек функциясы 1: Клиенттердің ақпараттық-анықтамалық қызметтердің қолжетімділігі мен сапасына қанағаттанушылығын бақылауды ұйымдастыру, сондай-ақ кәсіпорын көрсететін қызметтердің сапасын тәуелсіз бағалауды жүргізуге жағдай жасау.	Дағды 1: Ақпараттық-анықтамалық қызметтер мен оларды жүзеге асыратын процестердің сапалық көрсеткіштерінің мақсатты деңгейлерін анықтау.	Машықтар:
		1. Көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету мақсатында байланыс орталықтарының үздік тәжірибелерін бейімдеп, қолдану; 2. Өз жауапкершілік аймағында сараптама жүргізу және ұйымның сапа талаптары мен стандарттарының орындалуын бақылау; 3. Деректер жинау, талдау жүргізу, нәтижелерді түсіндіру және негізделген шешімдер қабылдау үшін пайдалану.

	Білімдер:
	1. Сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар; 2. Көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету модельдері; 3. Клиенттерге қызмет көрсету сапасының көрсеткіштерін қалыптастыру принциптері; 4. Қызмет көрсету сапасын өлшеу әдістері мен бағалау тәсілдері.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Дағды 2: Ақпараттық-анықтамалық қызметтер мен оларды жүзеге асыратын процестердің нәтижелерінің сапасын бақылау процесін ұйымдастыру.	Машықтар:
	1. Көрсетілетін қызметтердің таңдамалы тексерістерін ұйымдастыру; 2. Өз жауапкершілік аймағында әдістемелік басшылық жүргізу және оны қажетті құжаттармен қамтамасыз ету; 3. Ұйымның сапасын басқару және бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ету жүйелерін құру; 4. Қадағалау рәсімдері мен әдістерін әзірлеу, бизнес-процестер мен қызметкерлердің қызметінің тиімділігін талдау.
	Білімдер:
	1. Сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар; 2. Көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету модельдері; 3. Клиенттерге қызмет көрсету сапасының көрсеткіштерін қалыптастыру принциптері; 4. Қызмет көрсету сапасын өлшеу әдістері, бағалау тәсілдері және клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу тәсілдері; 5. Байланыс ақпараттық орталықтарында сапаны бақылау үшін қолданылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; 6. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы негізгі әдістемелік құжаттар, ұлттық және халықаралық стандарттар; 7. Клиенттердің қанағаттану көрсеткіштері және оларды есептеу әдістері; 8. Ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері; 9. Көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылаудың формалары, әдістері, тәсілдері мен рәсімдерін қолдану тәжірибесі, оның ішінде ақпараттық өнімдерді пайдалану арқылы мәліметтерді алу және өңдеу; 10. Анықталған ауытқулар туралы ақпарат.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Дағды 3: Ақпараттық-анықтамалық қызметтер тұтынушыларының қанағаттанушылығын талдау жұмыстарын жоспарлау, ұйымдастыру және бақылау.	Машықтар:
	1. Өз жауапкершілік аймағында сараптама жүргізу; 2. Ұйымның сапа талаптары мен стандарттарының орындалуын бақылау; 3. Көрсетілетін қызметтердің таңдамалы тексерістерін ұйымдастыру; 4. Өз жауапкершілік аймағында әдістемелік басшылық жүргізу және оны қажетті құжаттармен қамтамасыз ету; 5. Ұйымның сапасын басқару және бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ету жүйелерін құру; 6. Қадағалау рәсімдері мен әдістерін әзірлеу, бизнес-процестер мен қызметкерлердің қызметінің тиімділігін талдау.

		Білімдер:
		1. Сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар; 2. Көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету модельдері; 3. Клиенттерге қызмет көрсету сапасының көрсеткіштерін қалыптастыру принциптері; 4. Қызмет көрсету сапасын өлшеу әдістері мен бағалау тәсілдері; 5. Клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу тәсілдері; 6. Байланыс ақпараттық орталықтарында сапаны бақылау үшін қолданылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; 7. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы негізгі әдістемелік құжаттар, ұлттық және халықаралық стандарттар; 8. Клиенттердің қанағаттану көрсеткіштері және оларды есептеу әдістері; 9. Ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері; 10. Көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылаудың формалары, әдістері, тәсілдері мен рәсімдерін қолдану тәжірибесі, оның ішінде ақпараттық өнімдерді пайдалану арқылы анықталған ауытқулар туралы ақпаратты алу және өңдеу.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 4: Қызметкерлер топтары бойынша ақпараттық-анықтамалық қызметтер көрсету процесінің нәтижелілігі мен тиімділігінің сапалық көрсеткіштерін анықтау.	Машықтар:
		1. Көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету мақсатында байланыс орталықтарының үздік тәжірибелерін бейімдеп, қолдану; 2. Өз жауапкершілік аймағында сараптама жүргізу; 3. Бизнес-процестер мен қызметкерлердің қызметінің тиімділігін талдау.
		Білімдер:
		1. Көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету модельдері; 2. Клиенттерге қызмет көрсету сапасының көрсеткіштерін қалыптастыру принциптері; 3. Қызмет көрсету сапасын өлшеу әдістері мен бағалау тәсілдері; 4. Клиенттердің қанағаттану көрсеткіштері және оларды есептеу әдістері; 5. Ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері; 6. Көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылаудың формалары, әдістері, тәсілдері мен рәсімдерін қолдану тәжірибесі, оның ішінде ақпараттық өнімдерді пайдалану арқылы мәліметтерді алу және өңдеу; 7. Анықталған ауытқулар туралы ақпарат.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 5: Шағым өтініштерін өңдеу процесінің үйлестіруі мен қызметін қамтамасыз ету, шағымдардың туындау себептерін анықтау және олардың кейінгі талдауы.	Машықтар:
		1. Ұйымның сапа талаптары мен стандарттарының орындалуын бақылау; 2. Қадағалау рәсімдері мен әдістерін әзірлеу; 3. Бизнес-процестер мен қызметкерлердің қызметінің тиімділігін талдау.

		Білімдер:
		1. Сапа саласындағы негізгі ұғымдар мен анықтамалар; 2. Қызмет көрсету сапасын өлшеу әдістері мен бағалау тәсілдері; 3. Клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу тәсілдері; 4. Байланыс ақпараттық орталықтарында сапаны бақылау үшін қолданылатын мамандандырылған бағдарламалық қамтамасыз ету; 5. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы негізгі әдістемелік құжаттар, ұлттық және халықаралық стандарттар; 6. Клиенттердің қанағаттану көрсеткіштері және оларды есептеу әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 6: Клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау нәтижелері негізінде пікірлер мен ұсыныстар жүйесін қолдау және жетілдіру.	Машықтар:
		1. Өз жауапкершілік аймағында сараптама жүргізу; 2. Ұйымның сапа талаптары мен стандарттарының орындалуын бақылау; 3. Ұйымның сапасын басқару және бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ету жүйелерін құру; 4. Бизнес-процестер мен қызметкерлердің қызметінің тиімділігін талдау.
		Білімдер:
		1. Қызмет көрсету сапасын өлшеу әдістері мен бағалау тәсілдері; 2. Клиенттердің шағымдарымен жұмыс істеу тәсілдері; 3. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы негізгі әдістемелік құжаттар, ұлттық және халықаралық стандарттар; 4. Клиенттердің қанағаттану көрсеткіштері және оларды есептеу әдістері; 5. Көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылаудың формалары, әдістері, тәсілдері мен рәсімдерін қолдану тәжірибесі, оның ішінде анықталған ауытқулар туралы ақпаратты алу және өңдеу үшін бағдарламалық өнімдерді пайдалану.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 7: Көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыруға қатысты ұсыныстарды әзірлеу және енгізу.	Машықтар:
		1. Көрсетілетін қызметтердің сапасын қамтамасыз ету мақсатында байланыс орталықтарының үздік тәжірибелерін бейімдеп, қолдану; 2. Бизнес-процестер мен қызметкерлердің қызметінің тиімділігін талдау.
		Білімдер:
		1. Клиенттерге қызмет көрсету сапасын бақылау саласындағы негізгі әдістемелік құжаттар, ұлттық және халықаралық стандарттар; 2. Клиенттердің қанағаттану көрсеткіштері және оларды есептеу әдістері; 3. Көрсетілетін қызметтердің сапасын бақылаудың формалары, әдістері, тәсілдері мен рәсімдерін қолдану тәжірибесі, оның ішінде анықталған ауытқулар туралы ақпаратты алу және өңдеу үшін бағдарламалық өнімдерді пайдалану; 4. Анықталған ауытқулар туралы ақпарат.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Қосымша еңбек функциясы 2: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігін		

арттыруға арналған ұсыныстар әзірлеу және сол ұсыныстарды жоғары басшылыққа ұсыну.	Дағды 1: Қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігін жеке топтар деңгейінде зерттеу және бағалау, сондай-ақ әрбір қызметкердің өз жауапкершілік аймағындағы жұмысын бағалау.	Машықтар:
		1. Қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің тиімділігі мен ұйымдастырушылық-техникалық шарттарын талдау; 2. Техникалық құралдарды пайдалана отырып, деректер жинау әдістерін қолдану; 3. Қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінде үздік тәжірибелер мен құралдарды талдап, енгізу.
		Білімдер:
		1. Қызметкерлер психологиясы мен басқарудың негіздері; 2. Өзгерістерді басқарудың негіздері; 3. Іскерлік әдеп пен кәсіби өзара әрекеттесу негіздері; 4. Ақпарат жинау әдістері; 5. Нормативтік-әдістемелік құжаттармен жұмыс істеу принциптері мен ережелері; 6. Процестер регламенттерін әзірлеуге қойылатын талаптар; 7. Процестерді жетілдіру әдістері; 8. Жиналған ақпараттың сенімділігін бағалау әдістері; 9. Ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері; 10. Процестердің немесе әкімшілік регламенттердің тиімділігін бағалау әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету саласындағы міндеттерді шешудің жаңа әдістерін ұсыну.	Машықтар:
		1. Ұсынылған ұсыныстардың тиімділігін негіздейтін презентациялық және ақпараттық-талдамалық материалдар, мақалалар, анықтамалар дайындау; ашық баяндамалар өткізу; 2. Қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінде үздік тәжірибелер мен құралдарды талдап, енгізу; 3. Дайындалған ұсыныстарды сандық және сапалық көрсеткіштерді пайдаланып негіздеу.
		Білімдер:
		1. Өзгерістерді басқарудың негіздері; 2. Іскерлік әдеп пен кәсіби өзара әрекеттесу негіздері; 3. Нормативтік-әдістемелік құжаттармен жұмыс істеу принциптері мен ережелері; 4. Процестер регламенттерін әзірлеуге қойылатын талаптар.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 3: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінің тиімділігіне ішкі және сыртқы орта факторларының әсерін анықтау және бағалау.	Машықтар:
		1. Қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету тиімділігін, ұйымдастырушылық және техникалық жағдайларын талдау; 2. Техникалық құралдарды пайдалана отырып, деректер жинау әдістерін қолдану; 3. Қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінде үздік тәжірибелер мен құралдарды талдап, енгізу; 4. Дайындалған ұсыныстарды сандық және сапалық көрсеткіштерді пайдаланып негіздеу.

		Білімдер:	
		1. Процестерді жетілдіру әдістері; 2. Жиналған ақпараттың сенімділігін бағалау әдістері; 3. Ұйымда қызметкерлер топтарының жұмысын бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізбесі мен нысаналы мәндері; 4. Процестердің немесе әкімшілік регламенттердің тиімділігін бағалау әдістері.	
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады	
	Дағды 4: Жаңа техника мен технологияларды енгізу, сондай-ақ бизнес-процестерді өзгерту бойынша ұсыныстар әзірлеу.	Машықтар:	
		1. Презентациялық және ақпараттық-талдамалық материалдар дайындау; 2. Ұсынылған тиімділікті негіздейтін мақалалар мен анықтамалар құру; 3. Ашық баяндамалар өткізу; 4. Қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерінде үздік тәжірибелер мен құралдарды талдау және енгізу; 5. Дайындалған ұсыныстарды сандық және сапалық көрсеткіштерді пайдаланып негіздеу.	
		Білімдер:	
		1. Өзгерістерді басқару негіздері; 2. Іскерлік әдеп және кәсіби өзара әрекеттесу негіздері; 3. Процестер немесе әкімшілік регламенттердің тиімділігін бағалау әдістері.	
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады	
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Стресске төзімділік, ұйымдастылық пен тәртіптілік, эмоционалдық интеллект, қақтығыстарды шешу қабілеті, клиентке бағдарлану.		
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:	СТ РК ISO 18295-1-2020 «Контакт-орталықтар. 1-бөлім. Контакт-орталықтарға қойылатын талаптар» стандарты; EN 15838:2009 стандарты; COPC OSP стандарты (Customer Operations Performance Center — Outsource Service Provider) — сыртқы қызмет көрсетушілерге арналған стандарт.		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:	
	4	4224-5-003 Оператор колл-центра	
	6	2421-0-013 Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг	
	6	2631-0-001 Аналитик	
	6	1234-2-001 Руководитель (управляющий) Call-центр	
18. Кәсіптің карточкасы «Call-орталықтың басшысы (басқарушысы)»:			
Топтың коды:	1234-2		
Қызмет атауының коды:	1234-2-001		
Кәсіптің атауы:	Call-орталықтың басшысы (басқарушысы)		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	7		
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:	"Басшылар, мамандар және басқа да қызметшілер лауазымдарының біліктілік анықтамалығын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2020 жылғы 30 желтоқсандағы № 553 бұйрығы, 43-параграф		
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: жоғары оқу орнынан кейінгі білім (магистратура, резидентура)	Мамандық: -	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:	Жоғары немесе жоғарыдан кейінгі білім және анықтамалық-анықтамалық қызметтер саласында кемінде бес жыл жұмыс өтілі расталған.		

Формалды емес және информалы біліммен байланыс:	Арнайы біліктілікті арттыру курстарындағы оқу нәтижелерін растайтын құжаттармен немесе қашықтан ақпараттық-кеңес беру қызметі саласындағы маманның құзыреттілігі мен тәжірибесін растайтын (мысалы, сертификаттар, кәсіби тәжірибе) мәліметтермен расталатын бейресми білімнің болуы рұқсат етіледі. Сонымен қатар, тиісті қызмет саласында кемінде бес жыл еңбек өтілі міндетті түрде расталуы қажет.	
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:	1210-0-056 - Фирма директоры 1234-1-001 - Клиенттерге арналған сервис қызметінің басшысы (басқарушысы)	
Қызметтің негізгі мақсаты:	Қызметкерлерді тиімді басқару және ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процестерін оңтайландыру арқылы клиенттермен өзара әрекеттесу сапасының жоғары деңгейін қамтамасыз етеді және қызметтің мақсатты көрсеткіштеріне қол жеткізеді.	
Еңбек функциялардың сипаттамасы		
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Ұйым деңгейінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуді басқарудың бірыңғай жүйесін жоспарлау және басқару. 2. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын бөлімшелердің қызметін ұйымдастыру және үйлестіру.
	Қосымша еңбек функциялары:	1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысты барлық жүйелер мен процестердің жұмысын бақылау. 2. Ұйым деңгейінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жүйелері мен процестерін жетілдіру жобаларын басқару.
Еңбек функциясы 1: Ұйым деңгейінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуді басқарудың бірыңғай жүйесін жоспарлау және басқару.	Дағды 1: Ұйымдағы клиенттерге қызмет көрсету жүйесіне кіретін құрылымдық бөлімшелердің ағымдағы және перспективалық жұмыс жоспарларын әзірлеу және бекіту.	Машықтар:
		1. Клиенттерге қашықтықтан қызмет көрсету подсистемасында ұйымның қызметін жоспарлау; 2. Арнайы құралдарды қолдана отырып, жобаларды жоспарлау, ұйымдастыру және орындауын бақылау; 3. Ойларын нақты әрі түсінікті жеткізу, презентациялар өткізу, келіссөздер жүргізу; Ұзақ мерзімді перспективаларды көру және болашаққа жоспарлар құру.
		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталықтары; 2. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттары, үздік отандық және шетелдік тәжірибелер; 3. Сапа басқару жүйелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Қашықтықтан клиенттерге қызмет көрсету жүйесінің бөлімшелері мен қызметкерлерінің қызметтік мақсат көрсеткіштерін орнату және талдау.	Машықтар:
		1. Құрылымдық бөлімшелер мен қызметкерлердің қызмет тиімділігін бағалау көрсеткіштері жүйесін қалыптастыру; 2. Қызметкерлердің жұмысын ұйымдастыру, мақсаттар қою және міндеттерді нақтылау, басымдықтарды анықтау; 3. Шешімдер қабылдау және тәуекелдерді бағалау.
		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталықтарының негізгі тиімділік көрсеткіштерінің мақсатты мәндері; 2. Қақтығыс теориясы және іскерлік қарым-қатынас психологиясы; 3. Қызметкерлерді ынталандыру және мотивацияны арттыру әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады

	Дағды 3: Қашықтықтан клиенттерге қызмет көрсету жүйесінің бәсекеге қабілеттілігін арттыру және дамыту бойынша басқару шешімдерін әзірлеу және қабылдау.	Машықтар:
		1. Клиенттерге қашықтықтан қызмет көрсету подсистемасын дамыту бағдарламаларын әзірлеу; 2. Жоспарлау, ұйымдастыру, тиімділік пен сапаны бағалау саласындағы кәсіби міндеттерді орындаудың типтік әдістері мен тәсілдерін қолдану; 3. Байланыс ақпараттық орталығының стратегиясы мен тактикасындағы өзгерістер көрсеткіштерін талдау.
		Білімдер:
		1. Жобаларды және өзгерістерді басқару әдістері; 2. Жүйелік және стратегиялық талдау құралдары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 4: Клиенттерге қашықтықтан қызмет көрсету жүйесінің бизнес-процестерін жаңғырту және дамуды бюджеттік жоспарлау.	Машықтар:
		1. Іске асыруға байланысты шешімдер қабылдау және тәуекелдерді бағалау; 2. Күрделі процестерді жақсы түсіну және талдау үшін оларды кішігірім, басқарылатын бөліктерге бөлу; 3. Әрекеттердің реттілігі, өзара байланыстар мен ресурстарды көрсететін статикалық және динамикалық модельдер әзірлеу; 4. Бірыңғай білім мен құралдарды нақты бизнестің ерекшеліктеріне бейімдеу.
		Білімдер:
		1. Стратегиялық менеджмент және дағдарыс басқару негіздері; 2. Ақпараттық-коммуникациялық технологияларды қолдану әдістері, соның ішінде «Интернет» ақпараттық-телекоммуникациялық желісінің ресурстарын пайдалану; 3. Бизнес-процестерді талдау, оңтайландыру және модельдеудің әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 5: Қашықтықтан клиенттерге қызмет көрсету жүйесіне кіретін құрылымдық бөлімшелердің қызмет нәтижелерін бағалау.	Машықтар:
		1) Жоспарлау, ұйымдастыру, тиімділік пен қызмет сапасын бағалау саласында кәсіби міндеттерді орындаудың үлгілік әдістері мен тәсілдерін қолдану.
		Білімдер:
		Қызмет тұтынушыларының адалдығын басқару және стратегиялық маркетинг негіздері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Еңбек функциясы 2: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын бөлімшелердің қызметін ұйымдастыру және үйлестіру.	Дағды 1: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бөлімшелерінің жұмысын ұйымдастыру және технологияларды таңдау.	Машықтар:
		1. Байланыс ақпараттық орталығының басым міндеттері мен функционалдық стратегияларын анықтау; бизнес-процестерді жобалау және олардың орындалуына қойылатын талаптарды қалыптастыру.
		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталығының басым міндеттері мен функционалдық стратегияларын анықтау; бизнес-процестерді жобалау және олардың орындалуына қойылатын талаптарды қалыптастыру.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады

Дағды 2: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процесінде бөлімшелер арасындағы жүйелі ақпарат алмасуды ұйымдастыру.	Машықтар:
	1. Қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету процесінің барлық қатысушыларының өзара әрекетін ағымдағы мақсаттар мен міндеттерді орындау, қызмет көрсеткіштеріне жету үшін ұйымдастыру; 2. Ақпарат алмасуды реттейтін регламенттер мен процедураларды әзірлеп, енгізу; 3. Түрлі ақпарат пен міндеттерге сәйкес ең қолайлы байланыс арналары мен құралдарын таңдау (электрондық пошта, мессенджерлер, бейнеконференция жүйелері және т.б.).
	Білімдер:
	1. Ұйым құрылымын құрудың принциптері, әдістері, технологиялары мен құрылымын анықтау құралдары, стратегиялық міндеттерді шешу; 2. Байланыс ақпараттық орталығының жұмыс технологиясының негіздері, принциптері, әдістері және құралдары.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Дағды 3: Ұйым ішіндегі қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысатын бөлімшелердің өзара әрекетін ұйымдастыру.	Машықтар:
	1. Байланыс ақпараттық орталығының негізгі құрылымдық бөлімшелерінің қызмет тиімділігін бағалау және бағалау негізінде қызметті түзету.
	Білімдер:
	1. Басқару командасы мүшелері арасында қызметтің әртүрлі мәселелері бойынша жүйелі ақпарат алмасуды қамтамасыз етудің әдістері мен технологиялары; 2. Ұйым құрылымын анықтау принциптері, әдістері, технологиялары мен құралдары және стратегиялық міндеттерді адекватты шешу.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
Дағды 4: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің мақсатты көрсеткіштеріне қол жеткізу үшін желілік басшылардың жұмысын ұйымдастыру және жауапкершілік аймақтарын бөлу.	Машықтар:
	1. Байланыс ақпараттық орталығының құрылымдық бөлімшелерінің материалдық ресурстар мен персоналға қажеттіліктерін талдау; 2. Ұйымның атқарушы басшылығының кәсіби өсуі мен дамуы үшін жүйелер құру.
	Білімдер:
	1. Байланыс ақпараттық орталығының негізгі жұмыс принциптері, әдістері, құралдары, технологиялық процестері мен тәсілдері; 2. Байланыс ақпараттық орталықтарын басқарудың ұлттық және халықаралық стандарттары, отандық және шетелдік тәжірибелер.
Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Дағды 5: Байланыс ақпараттық орталығының ағымдағы және перспективалық жоспарларын орындау бойынша басқарушылық шешімдер қабылдау.	Машықтар:
	1. Қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетудің ағымдағы мақсаттары мен міндеттерін іске асыру нәтижелерін талдау және бағалау; 2. Жоспарлар әзірлеу, мақсаттар қою, міндеттер анықтау, ресурстарды бөлу және орындалуын бақылау; 3. Міндеттерді нақты тұжырымдау, қызметкерлерді ынталандыру, команда мен мүдделі тараптармен тиімді қарым-қатынас орнату; 4. Баламаларды бағалау, оңтайлы нұсқаны таңдау, шешімдер мен олардың салдары үшін жауапкершілік алу.

		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін бақылау және бағалауды ұйымдастыру тәсілдері, әдістері және әдістемелері; 2. Ұйымдық құрылымдар, функционалдық міндеттер, бизнес-процестер және олардың өзара байланыстары; 3. Қаржылық басқару принциптері, бюджеттік жоспарлау, қаржылық көрсеткіштерді талдау және шығындарды басқару.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Қосымша еңбек функциясы 1: Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуге қатысты барлық жүйелер мен процестердің жұмысын бақылау.	Дағды 1: Қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету клиенттерінің бизнес-процестерін бақылау формалары мен әдістерін анықтау.	Машықтар:
		1. Байланыс ақпараттық орталықтарында бақылау жүйесін құру әдістемелерін қолдану; 2. Анықталған сәйкессіздіктерді жою мақсатында түзетуші және алдын алу шараларын ұйымдастыру; 3. Байланыс ақпараттық орталықтарында бақылау мақсатында ақпараттық технологияларды пайдалану.
		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталықтарындағы басқару процестерінің негізгі көрсеткіштері және оларды есептеу әдістері; 2. Клиенттерге қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету қызметін ұйымдастыру негіздері; 3. Байланыс ақпараттық орталықтарында қызметті бақылау жүйесінің тиімділігін бағалау әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету клиенттерінің бөлімшелері (топтар, қызметтер, бөлімдер) қызметінің ішкі бақылау қызметін ұйымдастыру.	Машықтар:
		1. Бақылау жүйесінің қызметінде туындаған мәселелерді талдау; 2. Қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету клиенттерінің бөлімшелері (топтар, қызметтер, бөлімдер) қызметіндегі ұқсас жағдайлардың алдын алу және түзету шараларын болжау және қабылдау.
		Білімдер:
		1. Қызметкерлердің қызметін ұйымдастыру, жоспарлау және бақылаудың негіздері; 2. Қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету клиенттерінің бөлімшелерінде (топтар, қызметтер, бөлімдер) қызметкерлердің жұмысын бақылау жүйесін құру принциптері мен әдістері; 3. Еңбек қорғаудың негіздері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылмайды
	Дағды 3: Қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету клиенттерінің қызмет көрсету стандарттарының сақталуын және қызметкерлердің жұмыс сапасын бақылау.	Машықтар:
		1. Ұйымда әзірленген регламенттер мен стандарттарға сәйкес орындалған жұмыстардың сапасын салыстырмалы талдау жүргізу; 2. Қызметкерлерге конструктивті кері байланыс беру, қателіктерді көрсету және оларды түзету жолдарын ұсыну; 3. Қызмет көрсету сапасын бағалаудың әртүрлі әдістерін қолдану, мысалы, жасырын сатып алушы, қоңырауларды талдау, клиенттер сауалнамалары және т.б.

		Білімдер:
		1. Ұйымда әзірленген регламенттер мен стандарттарға сәйкес орындалған жұмыстың сапасын бағалау әдістері; 2. Байланыс ақпараттық орталықтарындағы қызметті бақылау жүйесінің тиімділігін бағалау әдістері; 3. Қызмет көрсету стандарттарына әсер ететін кәсіпорынның құндылықтары мен принциптері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 4: Клиенттерге қашықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бөлімшелерін бақылау жүйесінің тиімділігін бағалау және проблемаларды анықтау	Машықтар:
		1. Қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бөлімшелерінің (топтар, қызметтер, бөлімдер) қызметіндегі жоспарлы көрсеткіштерден ауытқуларды анықтау; 2. Қашықтықтан ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету бөлімшелерінің (топтар, қызметтер, бөлімдер) басқарудың тиімділігі мен нәтижелілігі туралы мүдделі тараптарға есептер дайындау жүйесін ұйымдастыру.
		Білімдер:
		1. Қызметкерлерді ынталандыру және олардың адалдығын қамтамасыз ету теориялары; 2. Жеке тұлғалық және іскерлік қарым-қатынас, келіссөздер жүргізу және қақтығыс теориялары; 3. Ұйымда байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізімі мен мақсатты мәндері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Қосымша еңбек функциясы 2: Ұйым деңгейінде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету жүйелері мен процестерін жетілдіру жобаларын басқару.	Дағды 1: Байланыс ақпараттық орталығында өзгерістер қажеттілігін анықтау және инновациялық технологияларды енгізу.	Машықтар:
		1. Ақпаратты талдау, жүйелеу және жинақтау; 2. Процестер мен әкімшілік регламенттерді жетілдіруге қатысты ұсыныстар әзірлеу және негіздеу.
		Білімдер:
		1. Ұйымда байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізімі мен мақсатты мәндері; 2. Жобаларды басқарудың негіздері; 3. Өзгерістерді басқару принциптері мен әдістері; 4. Ұлттық және халықаралық стандарттар мен талаптарды сипаттаудың үздік тәжірибелері; 5. Өзгерістерді басқару процедуралары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 2: Байланыс ақпараттық орталығының дамуына өзгерістер енгізуді жоспарлау және басқару.	Машықтар:
		1. Бизнес-процестерді немесе әкімшілік регламенттерді жетілдіру бойынша іс-шаралар жоспарын әзірлеп, олардың орындалуын басқару; 2. Бизнес-процесті немесе әкімшілік регламентті жетілдіруге қажетті ресурстарды бағалау; 3. Таңдалған шешімдердің тәуекелдерін бағалау; 4. Корпоративтік ақпараттық жүйелермен интеграция талаптарын әзірлеу; 5. Мәселелерді, қажеттіліктерді және мүмкіндіктерді талдау негізінде мақсаттарды анықтау.

		Білімдер:
		1. Жобалық жұмыстарды жоспарлау; 2. Жүйелерге қойылатын талаптарды әзірлеу әдістемелері және талаптарға арналған құжат үлгілері; 3. Өзгерістер қажеттілігін анықтайтын негізгі факторларды талдау әдістемелері; 4. Байланыс ақпараттық орталығының стратегиясы мен тактикасындағы өзгерістер; 5. Жаңа нарық мүмкіндіктерін іздеу және бағалау технологиялары, бизнестік идеяларды қалыптастыру алгоритмдері, байланыс ақпараттық орталығының дамуына ықпал ететін; 6. Байланыс ақпараттық орталығында корпоративтік нормалар мен қызмет стандарттарын енгізу әдістемелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
	Дағды 3: Байланыс ақпараттық орталығының қызметін ұйымдастыру және басқаруда инновациялық технологияларды енгізудің тиімділігін бағалау.	Машықтар:
		1. Байланыс ақпараттық орталығының бәсекеге қабілеттілігін арттыру жобаларын әзірлеп, жүзеге асыру; 2. Белгісіздік жағдайында байланыс ақпараттық орталығының дамуы бойынша стратегиялық шешімдер қабылдау; 3. Ұйымдастыру процестерін жетілдіруге қатысты ұсыныстарды тұжырымдап, іс-шараларды жоспарлау.
		Білімдер:
		1. Байланыс ақпараттық орталығындағы өзгерістерді енгізу жобасының командасын басқару әдістері; 2. Байланыс ақпараттық орталығы ұжымының өзгерістерді енгізуге қарсылықтарын жеңу тәсілдері мен әдістері; 3. Ұйымда байланыс ақпараттық орталықтарының қызметін бағалау үшін қолданылатын негізгі тиімділік көрсеткіштерінің тізімі мен мақсатты мәндері; 4. Қызметкерлерді оқыту негіздерін ұйымдастыру және өткізу.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	Ұсынылады
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Аналитикалық қабілеттер, тәуекелдерді басқару, коммуникативтік дағдылар мен көшбасшылық қасиеттер, ұйымдастырушылық қабілеттер, клиентке бағытталушылық, стрессоустойчивтік.	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:	СТ РК ISO 18295-1-2020 Байланыс орталықтары 1-бөлім. Байланыс орталықтарына қойылатын талаптар EN 15838:2009 стандарты COPC-OSP стандарты	
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	6	2421-0-013 Қызмет көрсетудің сапасын талдау және бақылау маманы
	6	2631-0-001 Аналитик
	6	1329-1-050 Топ жетекшісі (басқа салаларға маманданған)

4-ші тарау. Кәсіптік стандарттың техникалық деректері

19. Мемлекеттік органның атауы:
Қазақстан Республикасының Жасанды интеллект және цифрлық даму министрлігі
Орындаушы:
Батырқызы Жаңылхан, +7 (702) 144 25 25, zhakon.333@mail.ru
20. Әзірлеуге қатысатын ұйымдар (кәсіпорындар):
Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрлігінің Мемлекеттік қызметтер комитеті
Жоба жетекшісі:
Уайрина М

Телефон нөмірі: +7 (701) 340 13 50

Орындаушылар:

Батырқызы Ж, +7 (702) 144 25 25, zhakon.333@mail.ru

Клиенттік сервис саласының сарапшыларының Қазақстандық қауымдастығы, «KT Cloud Lab» жауапкершілігі шектеулі серіктестігі

Жоба жетекшісі:

Улманова А.А.

E-mail: a_ulmanova@mail.ru

Телефон нөмірі: +7 (701) 870 38 61

Орындаушылар:

Улманова А.А., +7 (701) 870 38 61, a_ulmanova@mail.ru

21. Кәсіптік біліктілік жөніндегі салалық кеңес: 2-2025 , 11.07.2025 ж.

22. Кәсіптік біліктілік жөніндегі ұлттық орган: 28.07.2025 ж.

23. «Атамекен» Қазақстан Республикасының Ұлттық кәсіпкерлер палатасы: 17.07.2025 ж.

24. Нұсқа нөмірі және шығарылған жылы: Нұсқа 1, 2025 ж.

25. Болжамды қайта қарау күні: 01.01.2028 ж.