

Профессиональный стандарт: «Деятельность справочно-информационных служб»

Глава 1. Общие положения

1. Область применения профессионального стандарта: Профессиональный стандарт «Деятельность справочно-информационных служб» разработан в соответствии со статьей 5 Закона Республики Казахстан «О профессиональных квалификациях», устанавливает требования к формированию образовательных программ, в том числе обучения персонала на предприятиях, признания профессиональной квалификации работников и выпускников организаций образования и решений широкого круга задач в области управления персоналом в организациях и на предприятиях.

2. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:

1) профессиональный стандарт – письменный официальный документ, устанавливающий общие требования к знаниям, умениям, навыкам, опыту работы с учетом формального и (или) неформального, и (или) информального образования, уровню квалификации и компетентности, содержанию, качеству и условиям труда в конкретной области профессиональной деятельности;

2) профессия – род занятий, осуществляемый физическим лицом и требующий определенной квалификации для его выполнения;

3) аналитика речи – инструмент для анализа, транскрибирования звонков, автоматизации оценок звонков;

4) жалоба – одна из форм обращения, содержащая требование участника административной процедуры о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов его или других лиц, которые были нарушены административным актом, административным действием (бездействием);

5) запрос – просьба участника административной процедуры о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера;

6) знание – изученная и усвоенная информация, необходимая для выполнения действий в рамках профессиональной задачи;

7) обращение – направленные в административный орган или должностному лицу в письменной (бумажной и (или) электронной) или устной форме, а также в форме видеоконференцсвязи, заявление или жалоба;

8) омниканальность – использование единой платформы для имеющихся каналов связи, позволяющая при работе в одном окне обрабатывать запрос клиента в режиме реального времени, в интеграции со всеми каналами коммуникации и базами данных, в том числе личные данные, историю его обращений, а также другую информацию, которая может потребоваться клиенту;

9) оператор – сотрудник контакт-центра, осуществляющий информационно-справочную поддержку клиентов по интересующим их услугам;

10) навык – способность применять знания и умения, позволяющие выполнять профессиональную задачу целиком;

11) трудовая функция – набор взаимосвязанных действий, направленных на решение одной или нескольких задач процесса труда;

12) переадресация – возможность переадресации клиента в контакт-центр, административный орган, с возможностью отслеживания каждого обращения клиента, статуса и своевременного уведомления клиента о решении проблемы;

13) канал связи – средство, с помощью которых клиент взаимодействует с контакт-центром (пример: веб-чат, электронная почта, голосовая связь);

14) клиент – юридическое или физическое лицо, получающее услуги посредством контакт-центра;

15) колл-центр – самостоятельное структурное подразделение либо входящее в состав контакт-центра, осуществляющее свою деятельность во взаимодействии с потребителями услуг (абонентом/населением) посредством голосового обращения (единая точка дозвона как с мобильных, так и с городских телефонов по определенному номеру на всей территории Республики Казахстан);

16) конфиденциальная информация – информация, составляющая служебную или коммерческую тайну, в случае, когда информация имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к ней нет свободного доступа на законном основании;

17) контакт-центр – специализированная организация или структурное подразделение на предприятии, ответственное за регистрацию, обработку обращений (запросов, откликов, предложений) и информирование по голосовым и неголосовым (посредством интернет-ресурсов, мобильных приложений) каналам связи;

18) диспетчерская служба – служба приема и обработки сообщений от физических и юридических лиц о предписаниях возникновения или возникновении чрезвычайной ситуации, пожаре, угрозе жизни и причинения вреда здоровью людей и об иных случаях, требующих принятия мер экстренной помощи с последующей координацией действий по реагированию экстренных служб в пределах своей компетенции;

19) умение – способность физически и (или) умственно выполнять отдельные единичные действия

в рамках профессиональной задачи;

20) компетенция – способность применять навыки, позволяющие выполнять одну или несколько профессиональных задач, составляющих трудовую функцию;

21) профессиональная квалификация – степень профессиональной подготовки, характеризующая владение компетенциями, требуемыми для выполнения трудовых функций по профессии;

22) экстренная служба – служба приема и обработки сообщений от физических и юридических лиц об экстренной помощи, при возникновении реальной угрозы жизни, здоровью, имуществу, окружающей среде, либо имеется реальная причина возникновения вышеназванных угроз.

3. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие сокращения:

1) ЕТКС – Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих;

2) КС – Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих;

3) НКЗ – Национальный классификатор занятий Республики Казахстан;

4) ОРК – Отраслевая рамка квалификаций;

5) ОКЭД – Общий классификатор видов экономической деятельности;

6) Центр – колл-центр и контакт-центр;

7) ПК – Персональный компьютер.

## Глава 2. Паспорт профессионального стандарта

4. Название профессионального стандарта: Деятельность справочно-информационных служб

5. Код профессионального стандарта: J63991088

6. Указание секции, раздела, группы, класса и подкласса согласно ОКЭД:

J Информация и связь

63 Деятельность в области информационного обслуживания

63.9 Прочая деятельность в области информационного обслуживания

63.99 Прочая деятельность в области информационного обслуживания, не включенная в другие

группировки

63.99.1 Прочие виды деятельности, связанные с предоставлением компьютеризированных услуг

телефонной связи

7. Краткое описание профессионального стандарта: Профессиональный стандарт регламентирует работу специалистов информационно-справочного обслуживания физических и юридических лиц разных форм собственности. Включает деятельность Центров по обработке входящих и исходящих звонков с использованием современных цифровых технологий.

8. Перечень карточек профессий:

1) Оператор Call-центра - 3 уровень ОРК

2) Оператор Call-центра - 4 уровень ОРК

3) Аналитик службы поддержки - 4 уровень ОРК

4) Контролер узла связи - 4 уровень ОРК

5) Администратор - 5 уровень ОРК

6) Руководитель (управляющий) Call-центра - 6 уровень ОРК

7) Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг - 6 уровень ОРК

8) Экономист-аналитик - 6 уровень ОРК

9) Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях) - 6 уровень ОРК

10) Руководитель (управляющий) Call-центра - 7 уровень ОРК

## Глава 3. Карточки профессий

### 9. Карточка профессии «Оператор Call-центра»:

Код группы:	4224-5		
Код наименования занятия:	4224-5-003		
Наименование профессии:	Оператор Call-центра		
Уровень квалификации по ОРК:	3		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:	Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 декабря 2020 года № 553 «Об утверждении Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих» Параграф 43. Оператор Call-центра		
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: ТипО (рабочие профессии)	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:	Без предъявления требований к стажу работы		

Связь с неформальным и информальным образованием:	Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, отзывы и др.) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания.	
Другие возможные наименования профессии:	4223-0-003 - Оператор связи контактцентра 4223-0-004 - Оператор центра продаж 4223-0-005 - Оператор систем связи 4223-0-007 - Оператор-телефонист 4224-5-002 - Специалист (оператор) контакт-центра 4224-5-004 - Служащий информационной службы по взаимодействию с клиентами 4224-5-005 - Служащий информационной службы по работе с клиентами 4224-5-006 - Специалист Call-центра	
Основная цель деятельности:	Обработка обращений клиентов по удаленным каналам коммуникации	
Описание трудовых функций		
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Обеспечивать информационно-справочную поддержку клиентов 2. Консультировать по технической поддержке клиентов предприятия
	Дополнительные трудовые функции:	1. Консультировать по ассортименту продукции и предоставляемым услугам предприятия
Трудовая функция 1: Обеспечивать информационно-справочную поддержку клиентов	Навык 1: Обработка клиентских обращений по утвержденным сценариям и стандартам качества обслуживания	Умения:
		1) использовать основные программные обеспечения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач; 2) работать с большим массивом информационных данных; 3) пользоваться ПК и его периферийными устройствами, оргтехникой.
	Знания:	
	1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне; 2) правил делового общения и речевого этикета; 3) инструкций, процедур и сценарии обработки обращений клиентов; 4) Законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей.	
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 2: Предоставление клиенту актуальной информации по удаленным каналам коммуникации	Умения:
1) выявлять и формировать потребности клиентов в продуктах и услугах предприятия; 2) отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги предприятия; 3) сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятия.		
Знания:		
1) специализированного программного обеспечения, используемого в работе по информационно-справочному обслуживанию клиентов; 2) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов. 3) Законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите.		
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано	

	<p><b>Навык 3:</b> Внесение информации в программы и базы данных в определенном предприятии порядке</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) использовать инструменты для внесения, поиска и обновления информации;</li> <li>2) вносить данные точно и правильно, чтобы избежать ошибок, которые могут повлиять на работу всей системы;</li> <li>3) понимать структуры баз данных и ориентироваться в них.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) специализированного программного обеспечения, используемого в работе по информационно-справочному обслуживанию клиентов;</li> <li>2) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов;</li> <li>3) Законодательства Республики Казахстан в области информационной безопасности.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Не рекомендовано</p>
<p>Трудовая функция 2: Консультировать по технической поддержке клиентов предприятия</p>	<p><b>Навык 1:</b> Информирование вышестоящего руководителя обо всех нестандартных ситуациях</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач;</li> <li>2) сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятий;</li> <li>3) вести документацию и подготавливать отчетность по обработанным обращениям с предложением продуктов и услуг предприятия клиентам.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) стандартов и методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг;</li> <li>2) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов;</li> <li>3) предъявляемых требований к обработке заказов;</li> <li>4) Законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите;</li> <li>5) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Не рекомендовано</p>
	<p><b>Навык 2:</b> Консультация клиента по его обращению за технической поддержкой</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки;</li> <li>2) определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента за технической поддержкой;</li> <li>3) пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой;</li> <li>4) предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой;</li> <li>2) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой;</li> <li>3) возможных технических неисправностей, сбоев в работе продуктов и услуг предприятия;</li> <li>4) методов устранения технических неполадок и сбоев.</li> </ol>

Возможность признания навыка:	Рекомендовано
Навык 3: Организация принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой соответствующим подразделением предприятия	Умения:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) работать с большим массивом информационных данных;</li> <li>2) координировать и согласовывать работу с коллегами при обработке обращения клиента за технической поддержкой;</li> <li>3) корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации;</li> <li>4) вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном предприятии порядке;</li> <li>5) предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке.</li> </ul>
	Знания:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой;</li> <li>2) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой;</li> <li>3) возможных технических неисправностей, сбоев в работе продуктов и услуг предприятия;</li> <li>4) методов устранения технических неполадок и сбоев;</li> <li>5) Законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите;</li> <li>6) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации.</li> </ul>
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Навык 4: Формирование ответа клиенту о принятом решении по обращению за технической поддержкой	Умения:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке;</li> <li>2) использовать основные программные обеспечения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач;</li> <li>3) вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в порядке, определенном предприятием;</li> <li>4) предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке.</li> </ul>
	Знания:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой;</li> <li>2) правил делового общения и речевого этикета;</li> <li>3) предъявляемых требований к обработке обращений за технической поддержкой;</li> <li>4) Законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите;</li> <li>5) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации;</li> <li>6) основных понятий банковской и/или коммерческой тайны.</li> </ul>
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано

	<p><b>Навык 5:</b> Внесение информации в программы и базы данных в установленном порядке</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) пользоваться ПК и его периферийными устройствами, оргтехникой, в том числе использовать основные программные обеспечения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач;</li> <li>2) пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) специализированного программного обеспечения, используемого в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов;</li> <li>2) стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Не рекомендовано</p>
	<p><b>Навык 6:</b> Контроль своевременности принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) координировать и согласовывать работу с коллегами при обработке обращения клиента за технической поддержкой;</li> <li>2) пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой;</li> <li>3) корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации;</li> <li>4) вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном предприятием порядке;</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой;</li> <li>2) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Не рекомендовано</p>
<p>Дополнительная трудовая функция 1: Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия</p>	<p><b>Навык 1:</b> Обработка входящих и исходящих контактов клиентов</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) использовать основные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач;</li> <li>2) отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги предприятия;</li> <li>3) сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятия.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) стандартов и методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг предприятия;</li> <li>2) технических характеристик и свойств продуктов и услуг предприятия, условия их приобретения;</li> <li>3) технических характеристик и свойств продуктов и услуг конкурентов.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Рекомендовано</p>

<p><b>Навык 2:</b> Консультирование клиентов по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия с предоставлением клиентам полной достоверной информации о продуктах и услугах предприятия, их технических характеристиках</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) выявлять и формировать потребности клиентов в продуктах и услугах предприятия;</li> <li>2) представлять продукты и услуги организации, демонстрируя их технические характеристики и преимущества;</li> <li>3) определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия;</li> <li>4) предлагать альтернативное решение по запросу клиента.</li> </ol>
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов;</li> <li>2) правил делового общения и речевого этикета;</li> <li>3) инструкции, процедуры и сценарии обработки заказов клиентов.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>
<p><b>Навык 3:</b> Консультирование клиентов по форме и срокам оплаты продуктов и услуг предприятия</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги;</li> <li>2) оформлять заказы клиентов предприятия;</li> <li>3) определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия.</li> </ol>
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) форм и способов оплаты продуктов и услуг предприятия;</li> <li>2) технологии ответов на вопросы и возражения клиентов;</li> <li>3) правил делового общения и речевого этикета;</li> <li>4) инструкций, процедур и сценарий обработки заказов клиентов;</li> <li>5) предъявляемых требований к обработке заказов.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>
<p><b>Навык 4:</b> Информирование вышестоящего руководителя о нестандартных ситуациях</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач;</li> <li>2) сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятий;</li> <li>3) вести документацию и подготавливать отчетность по обработанным обращениям с предложением продуктов и услуг предприятия клиентам.</li> </ol>
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) стандартов и методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг;</li> <li>2) Законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите;</li> <li>3) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации;</li> <li>4) основных понятий банковской и/или коммерческой тайны.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>

Требования к личностным компетенциям:	Клиентоориентированность Коммуникабельность, Стрессоустойчивость, Организованность и дисциплина, Эмоциональный интеллект, Гибкость мышления, Способность быстро усваивать новую информацию		
Список технических регламентов и национальных стандартов:	СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	4	4224-5-003 Оператор колл-центра	
	4	4223-0-002 Контролер узла связи	
	4	3512-1-001 Аналитик службы поддержки	
10. Карточка профессии «Оператор Call-центра»:			
Код группы:	4224-5		
Код наименования занятия:	4224-5-003		
Наименование профессии:	Оператор Call-центра		
Уровень квалификации по ОРК:	4		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:	Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 декабря 2020 года № 553 «Об утверждении Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих» Параграф 43. Оператор Call-центра		
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: ТиПО (специалист среднего звена)	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:	Техническое и профессиональное по специальности (квалификации) с опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания		
Связь с неформальным и информальным образованием:	Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, отзывы и др.) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года		
Другие возможные наименования профессии:	4223-0-003 - Оператор связи контактцентра 4223-0-004 - Оператор центра продаж 4223-0-005 - Оператор систем связи 4223-0-007 - Оператор-телефонист 4224-5-002 - Специалист (оператор) контакт-центра 4224-5-004 - Служащий информационной службы по взаимодействию с клиентами 4224-5-005 - Служащий информационной службы по работе с клиентами 4224-5-006 - Специалист Call-центра		
Основная цель деятельности:	Обработка обращений клиентов по удаленным каналам коммуникации		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Обеспечивать информационно-справочную поддержку клиентов 2. Консультировать по технической поддержке клиентов предприятия 3. Принимать и регистрировать жалобы и претензии клиентов предприятия	
	Дополнительные трудовые функции:	1. Консультировать по ассортименту продукции и предоставляемым услугам предприятия	
Трудовая функция 1: Обеспечивать информационно-справочную поддержку клиентов			

<p>Навык 1: Предоставление клиенту актуальной информации по удаленным каналам коммуникации</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) выявлять и формировать потребности клиентов в продуктах и услугах предприятия;</li> <li>2) отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги предприятия;</li> <li>3) сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятия.</li> </ol>
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) функциональных возможностей программных решений для контакт-центров, используемых при обслуживании и консультировании клиентов;</li> <li>2) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов;</li> <li>3) Законодательства Республики Казахстан о персональных данных и их защите.</li> </ol>
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Не рекомендовано</p>
<p>Навык 2: Внесение информации в программы и базы данных в определенном порядке предприятием</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) использовать инструменты для внесения, поиска и обновления информации;</li> <li>2) вводить данные в специализированные программные обеспечения и базы данных в соответствии с утверждёнными регламентами предприятия;</li> <li>3) уведомлять ответственных лиц о выявленных несоответствиях или ошибках;</li> <li>4) получать информацию из первичных документов (заявки, отчёты, формы и т. д.).</li> </ol>
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) специализированного программного обеспечения, используемого в работе по информационно-справочному обслуживанию клиентов;</li> <li>2) инструкций, процедур и сценарии обработки обращений клиентов;</li> <li>3) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации.</li> </ol>
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Не рекомендовано</p>
<p>Навык 3: Обработка клиентских обращений по утвержденным сценариям и стандартам качества обслуживания</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) использовать основные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач;</li> <li>2) работать с большим массивом информационных данных;</li> <li>3) пользоваться ПК и его периферийными устройствами, оргтехникой.</li> </ol>
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;</li> <li>2) правил делового общения и речевого этикета;</li> <li>3) инструкций, процедур и сценарии обработки обращений клиентов;</li> <li>4) Законодательства Республики Казахстан о защите прав потребителей.</li> </ol>

	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Трудовая функция 2: Консультировать по технической поддержке клиентов предприятия	Навык 1: Консультация клиента по его обращению за технической поддержкой	Умения:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1) определять причины возникновения технических проблем и устранять их в требуемые сроки;</li> <li>2) определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента за технической поддержкой;</li> <li>3) пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой;</li> <li>4) предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке.</li> </ul>
		Знания:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1) стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой;</li> <li>2) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой;</li> <li>3) возможных технических неисправностей, сбоев в работе продуктов и услуг предприятия;</li> <li>4) методов устранения технических неполадок и сбоев.</li> </ul>
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Навык 2: Организация принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой соответствующим подразделением предприятия	Умения:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1) работать с большим массивом информационных данных;</li> <li>2) координировать и согласовывать работу с коллегами при обработке обращения клиента за технической поддержкой;</li> <li>3) корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации;</li> <li>4) вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном предприятием порядке.</li> </ul>
		Знания:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1) методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой;</li> <li>2) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой;</li> <li>3) возможных технических неисправностей, сбоев в работе продуктов и услуг предприятия;</li> <li>4) методов устранения технических неполадок и сбоев;</li> <li>5) Законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите;</li> <li>6) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации.</li> </ul>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано

<p><b>Навык 3:</b> Контроль своевременности принятия решения по обращению клиента за технической поддержкой</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке обращения клиента за технической поддержкой;</li> <li>2) пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой;</li> <li>3) корректировать действия в соответствии с условиями ситуации;</li> <li>4) вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в определенном предприятии порядке.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой;</li> <li>2) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой.</li> </ol>
<p><b>Возможность признания навыка:</b></p>	<p>Не рекомендовано</p>
<p><b>Навык 4:</b> Формирование ответа клиенту о принятом решении по обращению за технической поддержкой и нестандартных ситуациях</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке;</li> <li>2) использовать основные программные обеспечения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач;</li> <li>3) вносить информацию об обращении клиента за технической поддержкой и статусе выполнения запроса в базу данных в порядке, определенном предприятием;</li> <li>4) предоставлять клиенту информацию о статусе выполнения запроса о технической поддержке.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) инструкций, процедур и сценариев обработки обращений клиентов за технической поддержкой;</li> <li>2) правил делового общения и речевого этикета;</li> <li>3) предъявляемых требований к обработке обращений за технической поддержкой;</li> <li>4) Законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите;</li> <li>5) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации;</li> <li>6) основных понятий банковской и/или коммерческой тайны.</li> </ol>
<p><b>Возможность признания навыка:</b></p>	<p>Не рекомендовано</p>
<p><b>Навык 5:</b> Внесение информации в программы и базы данных в установленном порядке предприятиями</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) пользоваться инструментами мониторинга своевременности и качества выполнения задач по обращению клиента за технической поддержкой;</li> <li>2) проверка целостности и актуальности данных, устранение выявленных неточностей или дублирующих записей;</li> <li>3) пользоваться ПК и его периферийными устройствами, оргтехникой;</li> <li>4) следовать алгоритмам, предусмотренным для каждого типа данных, в том числе правилам безопасности и конфиденциальности.</li> </ol>

		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) специализированного программного обеспечения, используемого в работе по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов;</li> <li>2) стандартов и методических документов предприятия в сфере обработки обращений клиентов за технической поддержкой;</li> <li>3) методов ведения отчетности по внесению данных.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 6: Информирование вышестоящего руководителя обо всех нештатных ситуациях	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) осуществлять взаимодействие с коллегами для выполнения и решения рабочих задач;</li> <li>2) сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятий;</li> <li>3) вести документацию и подготавливать отчетность по обработанным обращениям с предложением продуктов и услуг предприятия клиентам.</li> </ol>
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) стандартов и методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг;</li> <li>2) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов;</li> <li>3) предъявляемых требований к обработке заказов;</li> <li>4) Законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите;</li> <li>5) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации.</li> </ol>
		Не рекомендовано
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Трудовая функция 3: Принимать и регистрировать жалобы и претензии клиентов предприятия	Навык 1: Обработка поступивших жалоб и претензий клиентов	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) определять причины возникновения претензий и информировать о них соответствующие подразделения;</li> <li>2) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций;</li> <li>3) координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента;</li> <li>4) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по претензионному обращению клиента;</li> <li>5) корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации.</li> </ol>
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) методических документов предприятия по работе с претензиями клиентов;</li> <li>2) алгоритмов решений конфликтных ситуаций с клиентами;</li> <li>3) Законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите;</li> <li>4) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации;</li> <li>5) основных понятий банковской и/или коммерческой тайны.</li> </ol>

Возможность признания навыка:	Рекомендовано
Навык 2: Регистрация поступивших жалоб и претензий клиентов	Умения:
	1) регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус; 2) координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента; 3) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по претензионному обращению клиента; 4) предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению.
	Знания:
	1) требований организации к порядку регистрации жалоб и претензий клиентов; 2) требований, предъявляемых к обработке обращений за технической поддержкой; 3) правил ведения делопроизводства организации; 4) стандартов качества, принятых в организации.
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Навык 3: Контроль своевременности принятия решения по претензионному обращению клиента и предоставление ответа клиенту о принятом решении по претензионному обращению	Умения:
	1) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по претензионному обращению клиента; 2) корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации; 3) предоставлять клиенту информацию о принятом решении по его претензионному обращению.
	Знания:
	1) предъявляемых требований к обработке обращений за технической поддержкой 2) основных положений законодательных и нормативных правовых актов, регулирующих предмет деятельности информационно-справочного обслуживания; 3) правил делового общения и речевого этикета; 4) правил деловой переписки и письменного этикета.
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Навык 4: Внесение требуемой информации в процессе обработки претензионного обращения клиента в специализированное программное обеспечение	Умения:
	1) использовать основные программные обеспечения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач; 2) регистрировать претензионные обращения клиентов и корректировать их статус; 3) вести подробную историю изменений, включая все взаимодействия с клиентом, результаты проверок и принятые решения.

		Знания:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1) функциональных возможностей программных решений для контакт-центров, используемых при обслуживании и консультировании клиентов;</li> <li>2) стандартов и методических документов предприятия по работе с претензиями клиентов;</li> <li>3) стандартов оформления документов на предприятии.</li> </ul>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 5: Организация принятия решения по претензионному обращению клиента	Умения:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций;</li> <li>2) координировать и согласовывать свою работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента;</li> <li>3) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по претензионному обращению клиента.</li> </ul>
		Знания:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1) методических документов предприятия по работе с претензиями клиентов;</li> <li>2) алгоритмов решений конфликтных ситуаций с клиентами;</li> <li>3) предъявляемых требований к обработке обращений за технической поддержкой.</li> </ul>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Дополнительная трудовая функция 1: Консультировать по ассортименту продукции и представляемым услугам предприятия	Навык 1: Обработка входящих и исходящих контактов клиенту услуг предприятия	Умения:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1) использовать основные программные обеспечения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач;</li> <li>2) отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги предприятия;</li> <li>3) сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятия.</li> </ul>
		Знания:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1) стандартов и методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг предприятия;</li> <li>2) технических характеристик и свойств продуктов и услуг предприятия, условия их приобретения;</li> <li>3) технических характеристик и свойств продуктов и услуг конкурентов.</li> </ul>
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Навык 2: Консультирование клиентов по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия с предоставлением клиентам полной достоверной информации о продуктах и услугах предприятия, их технических характеристиках	Умения:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1) выявлять и формировать потребности клиентов в продуктах и услугах предприятия;</li> <li>2) представлять продукты и услуги организации, демонстрируя их технические характеристики и преимущества;</li> <li>3) определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия;</li> <li>4) предлагать альтернативные решения по запросу клиента.</li> </ul>

		Знания:
		1) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов; 2) правил делового общения и речевого этикета; 3) инструкций, процедур и сценариев обработки заказов клиентов.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Навык 3: Консультирование клиентов по форме и срокам оплаты продуктов и услуг предприятиях	Умения: 1) отвечать на вопросы и возражения клиентов при выборе ими продукта или услуги; 2) оформлять заказы клиентов предприятия; 3) определять возможные дополнительные запросы при обращении клиента по вопросам приобретения и использования продуктов и услуг предприятия.
		Знания: 1) форм и способов оплаты продуктов и услуг предприятия; 2) технологий ответов на вопросы и возражения клиентов; 3) правил делового общения и речевого этикета; 4) инструкций, процедур и сценариев обработки заказов клиентов; 5) предъявляемых требований к обработке заказов.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 4: Информирование вышестоящего руководителя о нестандартных ситуациях	Умения: 1) взаимодействовать с коллегами для решения рабочих задач; 2) сглаживать конфликтные и сложные ситуации межличностного взаимодействия с клиентами предприятий; 3) вести документацию и подготавливать отчетность по обработанным обращениям с предложением продуктов и услуг предприятия клиентам.
		Знания: 1) методических документов предприятия в сфере продаж товаров и услуг; 2) Законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите; 3) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации; 4) основных понятий банковской и/или коммерческой тайны.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Требования к личностным компетенциям:	Стрессоустойчивость Гибкость мышления Эмоциональный интеллект Клиентоориентированность Коммуникабельность, Способность быстро усваивать новую информацию, Организованность и дисциплина	
Список технических регламентов и национальных стандартов:	СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам	
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	4	4223-0-002 Контролер узла связи,
	4	3512-1-001 Аналитик службы поддержки
	5	3349-0-001 Администратор

11. Карточка профессии «Аналитик службы поддержки»:			
Код группы:	3512-1		
Код наименования занятия:	3512-1-001		
Наименование профессии:	Аналитик службы поддержки		
Уровень квалификации по ОРК:	4		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: ТиПО (специалист среднего звена)	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:	Техническое и профессиональное по специальности (квалификации) с опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания		
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:	2431-2-003 - Менеджер по онлайн-продажам 2433-1-003 - Менеджер по продажам продуктов и решений информационных технологий 2433-1-005 - Менеджер по продажам услуг телекоммуникаций 4315-1-001 - Планировщик (по компьютерным операциям)		
Основная цель деятельности:	оптимизация распределения ресурсов для эффективной обработки обращений клиентов, повышение качества обслуживания и степени их удовлетворенности через планомерное выявление тенденций и улучшение взаимодействий с клиентами		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре 2. Осуществление расчетов необходимого количества ресурсов для обработки обращений 3. Разрабатывать расписания работы специалистов по обслуживанию клиентов	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре	Навык 1: Сбор необходимой информации для анализа факторов, влияющих на изменение количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре	Умения:	1) выявлять закономерности и тенденции в данных, находить взаимосвязи между различными факторами; 2) формулировать гипотезы и проверять их на основе данных; 3) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования; 4) собирать данные из различных источников (CRM, системы телефонии, базы данных и т.д.); 5) импортировать данные в статистический пакет.
		Знания:	1) методов выборки данных для получения репрезентативной информации. 2) основных показателей эффективности колл-центра; 3) трендов сезонности и цикличности в данных о количестве обращений и времени обработки.
		Возможность признания навыка:	Рекомендовано

<p><b>Навык 2:</b> Подготовка данных для анализа изменений количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) составлять сводные таблицы для группировки и анализа данных;</li> <li>2) создавать визуальные представления данных с использованием графиков и диаграмм;</li> <li>3) использовать основные программные обеспечения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач.</li> </ol>
	<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятиях для оценки деятельности контактных информационных центров;</li> <li>2) системы стимулирования персонала, повышения его мотивации и лояльности;</li> <li>3) методов и средств системного и стратегического анализа;</li> <li>4) методов сглаживания временных рядов для уменьшения влияния случайных колебаний.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>
<p><b>Навык 3:</b> Проведение анализа исторических циклических колебаний количества обращений и времени их обработки в контактном информационном центре (на протяжении года, месяца, недели и дня)</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) выработать варианты решений и оценивать риски, связанные с их реализацией;</li> <li>2) анализировать показатели изменений в тактике контактного информационного центра;</li> <li>3) проводить сравнительный анализ прогнозных и фактических данных (на протяжении года, месяца, недели и дня);</li> <li>4) рассчитывать параметры циклических колебаний объектов прогноза;</li> <li>5) выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменения объектов прогнозирования.</li> </ol>
	<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основ организации деятельности контактных информационных центров;</li> <li>2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятиях для оценки деятельности контактных информационных центров;</li> <li>3) основных методов и средств системного и стратегического анализа.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>

	<p><b>Навык 4:</b> Осуществление расчета и корректировки долгосрочных и краткосрочных прогнозов количества и времени обработки обращений</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) использовать программное обеспечение для осуществления прогнозирования, планирования и расчета ресурсов;</li> <li>2) проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка);</li> <li>3) проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям скорости обслуживания клиентов;</li> <li>4) проводить расчет зависимостей результатов (показателей) от количества запланированных сотрудников (как в штате, так и в линии) для обработки обращений.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) программное обеспечение для расчетов, прогнозирования и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;</li> <li>2) математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;</li> <li>3) методы тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей;</li> <li>4) национальных стандартов управления контактными информационными центрами.</li> </ol> <p><b>Возможность признания навыка:</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) использовать программное обеспечение для осуществления прогнозирования, планирования и расчета ресурсов;</li> <li>2) проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка);</li> <li>3) проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям скорости обслуживания клиентов;</li> <li>4) проводить расчет зависимостей результатов (показателей) от количества запланированных сотрудников (как в штате, так и в линии) для обработки обращений.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) программное обеспечение для расчетов, прогнозирования и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;</li> <li>2) математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;</li> <li>3) методы тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей;</li> <li>4) национальных стандартов управления контактными информационными центрами.</li> </ol> <p><b>Возможность признания навыка:</b></p>
<p><b>Трудовая функция 2:</b> Осуществление расчетов необходимого количества ресурсов для обработки обращений</p>	<p><b>Навык 1:</b> Сбор и анализ необходимой информации для расчета потребности в ресурсах для обработки обращений</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) осуществлять планирование и расчет ресурсов, составлять прогнозные потребности;</li> <li>2) проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка, очистка от выбросов, маркировка);</li> <li>3) проводить анализ сводной потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям скорости обслуживания клиентов.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;</li> <li>2) основные показатели, влияющие на нагрузку сотрудников;</li> <li>3) регламенты и процедуры организации, позволяющие корректировать и оптимизировать график работы сотрудников.</li> </ol> <p><b>Возможность признания навыка:</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) осуществлять планирование и расчет ресурсов, составлять прогнозные потребности;</li> <li>2) проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка, очистка от выбросов, маркировка);</li> <li>3) проводить анализ сводной потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям скорости обслуживания клиентов.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;</li> <li>2) основные показатели, влияющие на нагрузку сотрудников;</li> <li>3) регламенты и процедуры организации, позволяющие корректировать и оптимизировать график работы сотрудников.</li> </ol> <p><b>Возможность признания навыка:</b></p>
			<p><b>Рекомендовано</b></p>

<p>Навык 2: Осуществление расчета необходимой мощности систем для самообслуживания клиентов</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) использовать программное обеспечение для осуществления прогнозирования, планирования и расчета ресурсов в системах самообслуживания;</li> <li>2) проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов в системах самообслуживания;</li> <li>3) проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений и целевым значениям производительности систем самообслуживания.</li> </ol>
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей ИТ;</li> <li>2) методы тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей;</li> <li>3) национальных стандартов управления контактными информационными центрами.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>
<p>Навык 3: Осуществление расчета потребности в специалистах по обслуживанию клиентов на долгосрочную перспективу с корректировкой ресурсов при изменении объема и времени обработки обращений</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) использовать программное обеспечение для осуществления сводного прогнозирования, планирования и расчета ресурсов для всех каналов взаимодействия с клиентами;</li> <li>2) проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка) по всем каналам взаимодействия с клиентами;</li> <li>3) осуществлять расчет зависимостей результатов (показателей) по поддержке пользователей как от количества запланированных сотрудников (как в штате, так и в линии) для обработки обращений, так и с использованием систем самообслуживания.</li> </ol>
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) программное обеспечение для расчетов, прогнозирования и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;</li> <li>2) математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;</li> <li>3) методы тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей;</li> <li>4) национальных стандартов управления контактными информационными центрами.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>
<p>Трудовая функция 3: Разрабатывать расписания работы специалистов по обслуживанию клиентов</p>	

	<p><b>Навык 1:</b> Сбор и анализ информации для формирования графиков и вариантов графиков работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) использовать программное обеспечение для осуществления прогноза, расчета и составления расписаний;</li> <li>2) проводить процедуры подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;</li> <li>3) рассчитывать параметры циклических колебаний объектов прогноза;</li> <li>4) выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменения объектов прогнозирования;</li> <li>5) создавать, тестировать и отбирать для использования математические модели связи между количеством, средним временем обработки обращений по поддержке пользователей и будущими периодами.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;</li> <li>2) программного обеспечения для прогноза, расчета и составления расписаний;</li> <li>3) математических методов прогноза, расчета и составления расписаний;</li> <li>4) методов тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей.</li> </ol>
	<p><b>Возможность признания навыка:</b></p>	<p>Не рекомендовано</p>
	<p><b>Навык 2:</b> Разработка графиков работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) составлять графики работы специалистов с учетом прогнозируемой нагрузки, доступности сотрудников и их навыков;</li> <li>2) эффективно распределять ресурсы (специалистов) для обеспечения необходимого уровня обслуживания;</li> <li>3) интерпретировать показатели эффективности работы колл-центра и выявлять проблемные зоны;</li> <li>4) взаимодействовать с базами данных, содержащими информацию о звонках и сотрудниках;</li> <li>5) одновременно обрабатывать несколько задач, связанных с планированием и управлением ресурсами.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;</li> <li>2) программного обеспечения для прогноза, расчета и составления расписаний;</li> <li>3) математических методов прогноза, расчета и составления расписаний;</li> <li>4) методов тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;</li> <li>5) национальных стандартов управления контактными информационными центрами.</li> </ol>
<p><b>Возможность признания навыка:</b></p>	<p>Рекомендовано</p>	
<p><b>Требования к личностным компетенциям:</b></p>	<p>коммуникабельность и стрессоустойчивость; инициативность и самостоятельность; аналитическое мышление; стратегическое видение; чувство ответственности; этика и моральная выдержанность</p>	
<p><b>Список технических регламентов и национальных стандартов:</b></p>	<p>СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам</p>	
<p><b>Связь с другими профессиями в рамках ОРК:</b></p>	<p><b>Уровень ОРК:</b></p>	<p><b>Наименование профессии:</b></p>
	<p>4</p>	<p>4224-5-003 Оператор колл-центра</p>
	<p>4</p>	<p>4223-0-002 Контролер узла связи</p>
	<p>5</p>	<p>3349-0-001 Администратор</p>

12. Карточка профессии «Контролер узла связи»:

Код группы:	4223-0		
Код наименования занятия:	4223-0-002		
Наименование профессии:	Контролер узла связи		
Уровень квалификации по ОРК:	4		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: ТиПО (специалист среднего звена)	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:	Техническое и профессиональное по специальности (квалификации) с опытом работы не менее одного года в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания		
Связь с неформальным и информальным образованием:	Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (сертификаты, отзывы и др.) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания, с подтвержденным опытом работы не менее одного года		
Другие возможные наименования профессии:	3112-4-001 - Техник службы контроля качества 2413-5-003 - Специалист по комплаенс 3349-0-009 - Администратор по качеству		
Основная цель деятельности:	обеспечение качества клиентского сервиса через постоянный контроль ключевых показателей, оценку обработки обращений, соблюдение стандартов, анализ конфликтных ситуаций, профессиональное развитие сотрудников и формализацию результатов		
<b>Описание трудовых функций</b>			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов 2. Проведение оценки действий специалистов при обработке обращений клиентов	
	Дополнительные трудовые функции:	1. Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов	
Трудовая функция 1: Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов	Навык 1: Прослушивание диалогов между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию, осуществленных по голосовым каналам коммуникаций	Умения:	
		1) проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента; 2) проводить оценку соответствия действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов; 3) находить необходимую информацию в базах данных, соответствующем программном обеспечении.	

	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) специализированного программного обеспечения, используемого специалистами по информационно-справочному обслуживанию клиентов в контактном центре;</li> <li>2) основной информации о продуктах и услугах предприятия;</li> <li>3) основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами;</li> <li>4) основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей.</li> </ol>
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Навык 2: Вычитка текстов сообщений, возникающих в процессе переписки между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию по текстовым каналам коммуникаций	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) находить необходимую информацию в базах данных, соответствующем программном обеспечении;</li> <li>2) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов;</li> <li>3) проверять тексты на наличие ошибок, опечаток и неточностей;</li> <li>4) следить за соблюдением корпоративных стандартов общения с клиентами.</li> </ol>
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятий для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;</li> <li>2) основной информации о продуктах и услугах предприятия;</li> <li>3) основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами.</li> </ol>
	Не рекомендовано
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Навык 3: Выборка записей обращений клиентов по различным каналам коммуникаций для осуществления их мониторинга	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) находить необходимую информацию в базах данных, соответствующем программном обеспечении;</li> <li>2) формировать выборки записей обращений клиентов по тематикам/группам/иным критериям;</li> <li>3) применять настройки и формулы в специализированном программном обеспечении для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре;</li> <li>4) классифицировать ошибки специалистов (операторов) по информационно-справочному обслуживанию клиентов.</li> </ol>
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) специализированного программного обеспечения для оценки и контроля качества обслуживания в контактном информационном центре;</li> <li>2) классификаторов ошибок специалистов (операторов) по информационно-справочному обслуживанию клиентов;</li> <li>3) основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами.</li> </ol>
	Рекомендовано
Возможность признания навыка:	Рекомендовано
Трудовая функция 2:	

Проведение оценки действий специалистов при обработке обращений клиентов	<p>Навык 1: Оценка степени полноты и достоверности решения вопроса клиента и выявление несоответствий требованиям, установленным локальными нормативными актами и внешними регуляторами (ошибок)</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента;</li> <li>2) проводить оценку соответствия действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов;</li> <li>3) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов.</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятиях для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;</li> <li>2) основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами;</li> <li>3) основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей;</li> <li>4) специализированного программного обеспечения, используемого специалистами по информационно-справочному обслуживанию клиентов в контактном центре.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
Дополнительная трудовая функция 1: Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов	<p>Навык 1: Проведение расчета оценки каждого обращения и работы специалистов, подвергшихся мониторингу, согласно установленным правилам с обоснованием результатов</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента;</li> <li>2) проводить оценку соответствия действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов;</li> <li>3) применять установленные правила расчета оценки результатов мониторинга обращения;</li> <li>4) вычислять совокупную оценку качества обработки обращений клиентов для отдельного специалиста.</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами по процедурам проведения калибровочных сессий;</li> <li>2) методов и правил оценки действий специалистов по информационно-справочному обслуживанию;</li> <li>3) основных требований для оцифровки результатов мониторинга.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано

	<p><b>Навык 2:</b> Предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистов, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям</p>	<p><b>Умения:</b></p> <p>1) проводить различные сессии для предоставления письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистов; 2) оформлять необходимую документацию с использованием форм и методов деловой переписки; 3) формулировать конкретные рекомендации для улучшения работы специалистов, основанных на выявленных проблемах.</p>
		<p><b>Знания:</b></p> <p>1) специализированного программного обеспечения для оценки и контроля качества обслуживания в контактном информационном центре; 2) перечня и целевых значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне; 3) основных положений методических документов, национальных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов.</p>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Рекомендовано</p>
	<p><b>Навык 3:</b> Подготовка отчетов по результатам мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятий</p>	<p><b>Умения:</b></p> <p>1) вести документацию и подготавливать отчетность по результатам мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятий; 2) формулировать выводы и рекомендации на основании результатов мониторинга; 3) подготавливать отчет по результатам мониторинга качества для каждого специалиста, группы специалистов.</p>
		<p><b>Знания:</b></p> <p>1) стандартов организации, регламентирующие составление отчетов по результатам мониторинга; 2) предъявляемых требований к обработке результатов мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятий; 3) нормативной документации по оформлению отчетов по результатам мониторинга.</p>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Не рекомендовано</p>
<p>Требования к личностным компетенциям:</p>	<p>высокий уровень стрессоустойчивости; способность оперативно реагировать на возникающие проблемы; внимание к деталям; умение работать в команде; коммуникабельность; настойчивость и целеустремленность</p>	
<p>Список технических регламентов и национальных стандартов:</p>	<p>СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам</p>	
<p>Связь с другими профессиями в рамках ОРК:</p>	<p>Уровень ОРК:</p>	<p>Наименование профессии:</p>
	<p>4</p>	<p>4224-5-003 Оператор колл-центра</p>
	<p>4</p>	<p>3512-1-001 Аналитик службы поддержки</p>
	<p>5</p>	<p>3349-0-001 Администратор</p>
<p>13. Карточка профессии «Администратор»:</p>		
<p>Код группы:</p>	<p>3349-0</p>	
<p>Код наименования занятия:</p>	<p>3349-0-001</p>	
<p>Наименование профессии:</p>	<p>Администратор</p>	
<p>Уровень квалификации по ОРК:</p>	<p>5</p>	
<p>подуровень квалификации по ОРК:</p>		

Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: послесреднее образование (прикладной бакалавриат)	Специальность: -	Квалификация: -
	Уровень образования: ТиПО (специалист среднего звена)	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:	Техническое и профессиональное образование с подтвержденным стажем работы не менее одного года в справочно-информационных службах или послесреднее образование без предъявления требований к стажу работы		
Связь с неформальным и информальным образованием:	Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (например, сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания. Обязательно подтверждение трудового стажа не менее одного года в соответствующей сфере деятельности		
Другие возможные наименования профессии:	2431-2-003 - Менеджер по онлайн-продажам 2433-1-003 - Менеджер по продажам продуктов и решений информационных технологий 2433-1-005 - Менеджер по продажам услуг телекоммуникаций 1329-1-048 - Руководитель (управляющий) (в прочих отраслях) 1329-1-056 - Управляющий отделением (в прочих отраслях) 1439-9-028 - Руководитель (управляющий) (в прочих функциональных подразделениях (службах)) 1439-9-029 - Руководитель группы (функциональной в прочих областях деятельности)		
Основная цель деятельности:	Организация работы, управление персоналом, контроль продуктивности и качественное обслуживание клиентов		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании клиентов 2. Осуществлять контроль за работой групп специалистов, соответствием их действий установленным процессам и достижением целевых показателей 3. Осуществлять обучение и мотивацию специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании 4. Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг	
	Дополнительные трудовые функции:	1. Разрабатывать предложения по повышению эффективности процессов информационно-справочного обслуживания и представление данных предложений вышестоящему руководству	
Трудовая функция 1: Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании клиентов	Навык 1: Проведение собраний и информирование операторов об изменениях, новых проектах и поручениях руководства	Умения:	
		1) доносить информацию до слушателей в ясной и доступной форме; 2) проводить собрания, вести переговоры, направлять информационные письма и сообщения в мессенджерах; 3) определять цели собрания, готовить повестку дня и подбирать необходимые материалы; 4) формировать отчеты, протоколы, инструкции, памятки.	

	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;</li> <li>2) правил делового общения и речевого этикета;</li> <li>3) основных требований соблюдения профессиональной лексики при общении с операторами.</li> </ol>
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Навык 2: Определение ежедневных задач для сотрудников и установление плановых показателей	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) выстраивать коммуникацию с исполнителями в процессе постановки задач и контроля исполнения;</li> <li>2) формулировать задачи, избегая двусмысленности и недопонимания;</li> <li>3) анализировать выполнение задач, оценивать достигнутые результаты и выявлять проблемные области;</li> <li>4) распределять задач между сотрудниками с учетом их компетенций и загруженности;</li> <li>5) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций.</li> </ol>
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) различных методик, таких как SMART, CLEAR, FAST, для эффективной постановки задач;</li> <li>2) ключевых показателей эффективности для оценки результатов работы;</li> <li>3) правил делового общения и речевого этикета;</li> <li>4) внутренних стандартов оформления документов на предприятий.</li> </ol>
	Рекомендовано
Возможность признания навыка:	Рекомендовано
Навык 3: Составление и корректировка расписания перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов внутри смены	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) анализировать данные о количестве обращений, времени обработки и прогнозировать пиковые нагрузки для оптимизации расписания перерывов;</li> <li>2) составлять графики перерывов с учетом различных факторов (график работы, количество специалистов, время обработки обращений);</li> <li>3) анализировать текущее расписание, выявлять узкие места и оптимизировать его для повышения эффективности работы;</li> <li>4) использовать различные инструменты для составления расписаний.</li> </ol>
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Трудовое законодательство Республики Казахстан;</li> <li>2) принципов эффективной организации работы, методов нормирования труда для расчета оптимальной продолжительности перерывов и их распределения в течение смены.</li> <li>3) организационной структуры предприятия;</li> <li>4) основ процесса формирования расписания и перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию;</li> <li>3) методики распределения нагрузки специалистов по информационно-справочному обслуживанию.</li> </ol>
	Рекомендовано
Возможность признания навыка:	Рекомендовано

Навык 4: Предоставление информации и ресурсов, необходимых сотрудникам для выполнения их рабочих обязанностей	Умения:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) находить, оценивать и организовывать информацию, необходимую для выполнения рабочих задач;</li> <li>2) использовать различные инструменты для хранения и поиска информации в специализированном программном обеспечении;</li> <li>3) взаимодействовать с коллегами для получения необходимой информации и ресурсов.</li> </ul>
	Знания:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) основные показатели в работе группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию;</li> <li>2) должностные обязанности специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;</li> <li>3) внутренние регламенты и процедуры организации работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;</li> <li>4) предъявляемых требований по организации работы по предоставлению информации и ресурсов в установленные сроки.</li> </ul>
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Навык 5: Ведение учета специалистов по информационно-справочному обслуживанию на смене	Умения:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) координировать и согласовывать свою работу с коллегами;</li> <li>2) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по информационно-справочному обслуживанию;</li> <li>3) составлять оптимальное расписание перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию.</li> </ul>
	Знания:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) специализированного программного обеспечения, используемого специалистами по информационно-справочному обслуживанию клиентов в контактном центре;</li> <li>2) основ процесса формирования расписания и перерывов в работе специалистов по информационно-справочному обслуживанию;</li> <li>3) методики распределения нагрузки специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;</li> <li>4) Трудовое законодательство Республики Казахстан.</li> </ul>
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Навык 6: Сбор обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра	Умения:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций;</li> <li>2) координировать и согласовывать работу с коллегами при реализации совместных задач;</li> <li>3) анализировать собранную информацию, выявлять тренды, проблемы и возможности для улучшения;</li> <li>4) составлять вопросы, проводить опросы и интервью, а также обрабатывать и анализировать полученные данные.</li> </ul>

		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основных требований делового общения и речевого этикета;</li> <li>2) различных методов сбора обратной связи, таких как опросы, интервью, фокус-группы;</li> <li>3) основных процессов и стандартов работы контактного центра, включая скрипты, регламенты и KPI.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 7: Ведение статистики ключевых показателей работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) интерпретировать статистические данные, выявлять закономерности, тренды и аномалии;</li> <li>2) собирать данные из различных источников (журналы, базы данных, опросы и т.д.), обрабатывать их и подготавливать к анализу;</li> <li>3) работать с большим массивом информационных данных;</li> <li>4) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по информационно-справочному обслуживанию клиентов;</li> <li>5) использовать программное обеспечение для сбора, обработки, анализа и визуализации данных (Excel, Google Sheets, специализированные аналитические инструменты и т.д.).</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) принципов работы CRM-систем и умение использовать их для сбора и анализа данных;</li> <li>2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;</li> <li>3) внутренних стандартов оформления документов на предприятий.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
Трудовая функция 2: Осуществлять контроль за работой групп специалистов, соответствием их действий установленным процессам и достижением целевых показателей	Навык 1: Осуществление контроля пунктуальности и дисциплины специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) анализировать текущую ситуацию и принимать решения для обеспечения требуемого уровня показателей контактного информационного центра;</li> <li>2) отслеживать данные о времени прихода/ухода сотрудников, продолжительности перерывов, времени обработки звонков;</li> <li>3) проводить инструктаж сотрудников для реализации мероприятий, направленных на поддержание или обеспечение плановых показателей;</li> <li>4) выстраивать коммуникацию с сотрудниками в процессе постановки задач и контроля исполнения.</li> </ol>

		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;</li> <li>2) регламенты и процедуры организации, позволяющие корректировать и оптимизировать график работы сотрудников;</li> <li>3) основные обязанности специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции.</li> <li>4) программного обеспечения для учета рабочего времени, контроля звонков, обработки заявок и т.д.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	<p>Навык 2: Осуществление контроля достижения плановых показателей группой специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) отслеживать своевременность и качество выполнения задач с применением различных форм контроля;</li> <li>2) анализировать текущую ситуацию и принимать решения для обеспечения требуемого уровня показателей;</li> <li>3) организовывать мероприятия для повышения результативности работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию;</li> <li>4) выстраивать коммуникацию с сотрудниками в процессе постановки задач и контроля исполнения.</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ключевые показатели эффективности, их виды (финансовые, операционные, по персоналу) и назначение;</li> <li>2) перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;</li> <li>3) основные показатели, влияющие на нагрузку сотрудников.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	<p>Навык 3: Предоставление руководству информации о статусе выполнения задач</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) собирать, анализировать и представлять информацию о статусе выполнения задач, включая ключевые показатели эффективности (KPI);</li> <li>2) подготавливать отчеты о статусе выполнения задач для руководства;</li> <li>3) взаимодействовать с системами отслеживания задач для получения актуальной информации;</li> <li>4) докладывать о статусе задач, включая потенциальные проблемы и риски.</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) внутренних стандартов оформления документов;</li> <li>2) этикета и норм делового общения, в том числе при представлении отчетов;</li> <li>3) жизненного цикла задачи, этапов выполнения и критериев завершения.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Трудовая функция 3: Осуществлять обучение и мотивацию специалистов,		

участвующих в информационно-справочном обслуживании	<p><b>Навык 1:</b> Составление критериев отбора для кандидатов на должность специалиста по обслуживанию клиентов контактного центра</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) выявлять ключевые навыки и качества, необходимые для выполнения обязанностей на должности специалиста по информационно-справочному обслуживанию;</li> <li>2) использовать различные методы для оценки кандидатов: интервью, тесты, кейс-задания, симуляции;</li> <li>3) анализировать и интерпретировать результаты тестов и собеседований для принятия обоснованных решений о кандидатах;</li> <li>4) формировать профиль кандидата для отбора.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основные обязанности специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции;</li> <li>2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;</li> <li>3) методов создания и поддержания позитивного имиджа компании для привлечения талантливых специалистов;</li> <li>4) Трудовое законодательство Республики Казахстан.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Рекомендовано</p>
	<p><b>Навык 2:</b> Организация процесса наставничества в группе специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) формировать для новых сотрудников планы адаптации в контактном информационном центре;</li> <li>2) формировать индивидуальные планы профессионального развития сотрудников;</li> <li>3) мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра;</li> <li>4) выстраивать коммуникацию со специалистами в процессе адаптации и обучения.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) методов и способов формирования коммуникативных навыков;</li> <li>2) методов и форм обучения специалистов;</li> <li>3) методов и способов нематериальной мотивации специалистов ;</li> <li>4) внутренних правил получения обратной связи.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Рекомендовано</p>
	<p><b>Навык 3:</b> Сопровождение сотрудников при отклонениях в показателях производительности и составление индивидуальных планов развития</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) анализировать данные по производительности, выявлять отклонения и тренды;</li> <li>2) формировать индивидуальные планы профессионального развития сотрудников;</li> <li>3) мотивировать специалистов к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра;</li> <li>4) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра в ходе выполнения совместных задач.</li> </ol>

	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) различных методов оценки и их применение для выявления отклонений;</li> <li>2) методов и способов формирования коммуникативных навыков;</li> <li>3) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции;</li> <li>4) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;</li> <li>5) правил получения обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию;</li> <li>6) правил деловой переписки и предоставления обратной связи в письменном виде.</li> </ol>
Возможность признания навыка:	Рекомендовано
<p>Навык 4: Ознакомление линейных сотрудников группы с изменениями в содержании единой базы знаний</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) адаптировать информацию под разный уровень подготовки сотрудников;</li> <li>2) создавать наглядные и понятные обучающие материалы (например, инструкции, видеоуроки, презентации);</li> <li>3) проводить эффективные инструктажи и тренинги, отвечать на вопросы сотрудников, вовлекать их в процесс обучения;</li> <li>4) находить нужную информацию в базе знаний, объяснять сотрудникам, как ее использовать, и поддерживать актуальность базы знаний.</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) различных методик обучения, включая инструктажи, тренинги, менторство, чтобы выбрать наиболее подходящий способ для ознакомления с изменениями;</li> <li>2) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции;</li> <li>3) действующих внутренних и внешних регламентов организации по обслуживанию клиентов.</li> </ol>
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
<p>Навык 5: Проведение работы по облегчению адаптации нового сотрудника и проведение оценки эффективности работы наставника по окончании периода стажировки</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) формировать для новых сотрудников планы адаптации в контактном информационном центре;</li> <li>2) мотивировать специалистов по к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра;</li> <li>3) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра в процессе адаптации и их обучения;</li> <li>4) оценивать эффективность процессов адаптации, обучения и наставничества.</li> </ol>

		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) методов и способов формирования коммуникативных навыков;</li> <li>2) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра и их компетенции</li> <li>3) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;</li> <li>4) методов и способов нематериальной мотивации специалистов;</li> <li>5) правил получения обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	<p>Навык 6: Формирование запроса и организация обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию при появлении (обновлении) новых продуктов и услуг в организации</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) выявлять пробелы в знаниях и навыках, оценивать необходимость обучения для конкретных специалистов и подразделений;</li> <li>2) формировать план обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;</li> <li>3) организовывать обучение специалистов на рабочих местах;</li> <li>4) оценивать эффективность процессов обучения.</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) действующих регламентов организации по обслуживанию клиентов;</li> <li>2) перечня актуальных услуг и продуктов организации в полном объеме;</li> <li>3) методов для конкретных задач обучения, учитывая особенности аудитории и ресурсы.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	<p>Навык 7: Проведение корректирующих обучающих действий на рабочих местах</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра в процессе адаптации и их обучения;</li> <li>2) определять пробелы в знаниях и навыках, выявлять причины ошибок и разрабатывать соответствующие индивидуальные обучающие мероприятия;</li> <li>3) демонстрировать правильные методы работы, предоставлять поддержку и обратную связь в процессе обучения.</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) принципов обучения взрослых, таких как самостоятельность, практическая направленность, мотивация и учет предыдущего опыта;</li> <li>2) методов и способов нематериальной мотивации специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;</li> <li>3) общих принципов обучения, включая планирование, организацию, контроль и оценку результатов.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Трудовая функция 4: Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и		

качеством предоставления информационно-справочных услуг	<p><b>Навык 1:</b> Планирование, организация и контроль деятельности по анализу удовлетворенности потребителей информационно-справочных услуг</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) проводить экспертизы в зоне своей ответственности;</li> <li>2) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартам качества;</li> <li>3) организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг;</li> <li>4) осуществлять методическое руководство в зоне своей ответственности и обеспечивать его необходимой документацией;</li> <li>5) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации;</li> <li>6) разрабатывать процедуры и методы контроля, анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основных понятий и определений в области качества;</li> <li>2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;</li> <li>3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;</li> <li>4) способов измерения и методы оценки качества обслуживания;</li> <li>5) подходов к работе с жалобами клиентов;</li> <li>6) специализированного программного обеспечения для оценки и контроля качества обслуживания в контактном информационном центре.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Рекомендовано</p>
	<p><b>Навык 2:</b> Определение целевых показателей качества деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) собирать, анализировать и интерпретировать данные, связанные с работой справочной службы;</li> <li>2) определять конкретные, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные во времени (SMART) цели для справочной службы, а также формулировать соответствующие задачи для их достижения;</li> <li>3) разрабатывать конкретные, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные во времени (SMART) метрики;</li> <li>4) адаптировать и применять лучшие практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг;</li> <li>5) проводить экспертизы в зоне своей ответственности и контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартам качества.</li> </ol>
	<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основных понятий и определений в области качества;</li> <li>2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;</li> <li>3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;</li> <li>4) способов измерения и методов оценки качества обслуживания.</li> </ol>	
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Рекомендовано</p>	

<p><b>Навык 3:</b> Организация мониторинга качества результатов деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг;</li> <li>2) осуществлять методическое руководство в зоне своей ответственности и обеспечивать его необходимой документацией;</li> <li>3) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации;</li> <li>4) разрабатывать процедуры и методы контроля анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников.</li> </ol>
	<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основных понятий и определений в области качества;</li> <li>2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;</li> <li>3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;</li> <li>4) способов измерения и методы оценки качества обслуживания, подходов к работе с жалобами клиентов;</li> <li>5) специализированного программного обеспечения для оценки и контроля качества обслуживания в контактном информационном центре;</li> <li>6) основных методических документов, национальных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов;</li> <li>7) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета;</li> <li>8) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;</li> <li>9) практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях.</li> </ol>
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Рекомендовано</p>
<p><b>Навык 4:</b> Поддержание и усовершенствование системы отзывов и пожеланий, обратной связи с клиентами на основании проведения проверок качества обслуживания клиентов</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартам качества;</li> <li>2) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации;</li> <li>3) анализировать эффективность бизнес-процесса по сбору обратной связи.</li> </ol>
	<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) способов измерения и методы оценки качества обслуживания;</li> <li>2) подходов к работе с жалобами клиентов;</li> <li>3) основных методических документов, национальных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов;</li> <li>4) практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях.</li> </ol>
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Не рекомендовано</p>

	<p><b>Навык 5:</b> Координация и обеспечение функционирования процесса обработки претензионных обращений для выявления причин возникновения претензий и их последующий анализ</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартам качества;</li> <li>2) разрабатывать процедуры и методы контроля;</li> <li>3) анализировать эффективность бизнес-процессов в области качества и деятельность сотрудников.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основные понятия и определения в области качества;</li> <li>2) способы измерения и методы оценки качества обслуживания;</li> <li>3) подходы к работе с жалобами клиентов;</li> <li>4) специализированного программного обеспечения для оценки и контроля качества обслуживания в контактном информационном центре;</li> <li>5) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Не рекомендовано</p>
<p><b>Дополнительная трудовая функция 1:</b> Разрабатывать предложения по повышению эффективности процессов информационно-справочного обслуживания и представление данных предложений вышестоящему руководству</p>	<p><b>Навык 1:</b> Изучение и оценка эффективности процессов удаленного информационно-справочного обслуживания на уровне отдельных групп, оценка работы каждого сотрудника в зоне его ответственности</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) анализировать эффективность, организационные и технические условия удаленного информационно-справочного обслуживания;</li> <li>2) применять методы сбора данных с использованием технических средств;</li> <li>3) анализировать и внедрять технологии и инструменты передового опыта в организации процессов удаленного информационно-справочного обслуживания.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основ психологии и управления персоналом</li> <li>2) основ управления изменениями</li> <li>3) основ делового этикета и профессионального взаимодействия</li> <li>4) методов сбора информации</li> <li>5) принципов и правила работы с нормативно-методической документацией;</li> <li>6) основных требований к разработке регламентов процессов</li> <li>7) методов совершенствования процессов</li> <li>8) методов оценки достоверности собранной информации</li> <li>9) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников</li> <li>10) методов оценки эффективности процессов или административных регламентов.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Рекомендовано</p>
	<p><b>Навык 2:</b> Составление новых методов решения задач для повышения эффективности информационно-справочного обслуживания</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) составлять презентационные и информационно-аналитические материалы, статьи, справки для обоснования эффективности вносимых предложений;</li> <li>2) проводить публичные выступления;</li> <li>3) анализировать и внедрять технологий и инструменты передового опыта в организации процессов удаленного информационно-справочного обслуживания;</li> <li>4) обосновывать выработанные предложения с использованием количественных и качественных показателей.</li> </ol>

		Знания:	
		1) основ управления изменениями; 2) основ делового этикета и профессионального взаимодействия; 3) принципов и правил работы с нормативно-методической документацией; 4) основных требований к разработке регламентов процессов.	
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано	
Требования к личностным компетенциям:	стрессоустойчивость организованность и дисциплинированность эмоциональный интеллект умение разрешать конфликты ориентация на клиента		
Список технических регламентов и национальных стандартов:	СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам Стандарт EN 15838 2009 Стандарт COPCOSP		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	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	1329-1-050 Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях)	
14. Карточка профессии «Руководитель (управляющий) Call-центра»:			
Код группы:	1234-2		
Код наименования занятия:	1234-2-001		
Наименование профессии:	Руководитель (управляющий) Call-центра		
Уровень квалификации по ОРК:	6		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура)	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:	Высшее образование с опытом работы не менее трех лет в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания		
Связь с неформальным и информальным образованием:	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (например, сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания. Обязательно подтверждение трудового стажа не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности		
Другие возможные наименования профессии:	1210-0-056 - Директор фирмы 1234-1-001 - Руководитель (управляющий) службой сервиса для клиентов		
Основная цель деятельности:	обеспечивает высокое качество взаимодействия с клиентами и достижение целевых показателей деятельности путем эффективного руководства и оптимизации процессов информационно-справочного обслуживания		
Описание трудовых функций			

Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Планировать и руководить построением единой системы управления информационно-справочным обслуживанием на уровне организации 2. Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в информационно-справочном обслуживании 3. Контроль функционирования всех систем и процессов информационно-справочного обслуживания
	Дополнительные трудовые функции:	1. Управление проектами по совершенствованию систем и процессов информационно-справочного обслуживания на уровне организации
Трудовая функция 1: Планировать и руководить построением единой системы управления информационно-справочным обслуживанием на уровне организации	Навык 1: Разработка и утверждение текущих и перспективных планов работы структурных подразделений, входящих в систему обслуживания клиентов в организации	Умения:
		1) планировать деятельность организации в подсистеме удаленного обслуживания клиентов; 2) планировать, организовывать и контролировать выполнение проектов, в том числе с использованием специализированных инструментов; 3) эффективно проводить переговоры для достижения поставленных целей; 4) планировать долгосрочные перспективы и разрабатывать стратегии на будущее.
		Знания:
		1) основ организации деятельности контактных информационных центров; 2) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами, лучшие отечественные и зарубежные практики; 3) различных систем управления качеством.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 2: Проведение оценки результатов деятельности структурных подразделений, входящих в систему удаленного обслуживания клиентов	Умения:
		1) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности; 2) адаптировать внедренные изменения в бизнес-среде и новые процессы или технологии в рамках подразделения; 3) устанавливать цели, измерять прогресс и обеспечивать достижение запланированных результатов.
		Знания:
		1) основ стратегического маркетинга и управления лояльностью потребителей услуг; 2) различных методик оценки деятельности, таких как KPI, BSC (Сбалансированная система показателей), метод 360 градусов; 3) статистических методов для анализа данных.
Возможность признания навыка:	Рекомендовано	
	Навык 3: Модернизация бизнес-процессов и бюджетирование развития системы удаленного обслуживания клиентов	Умения:
		1) выработать решения и оценивать риски, связанные с реализацией; 2) разделять сложные процессы на более мелкие, управляемые части для лучшего понимания и анализа; 3) разрабатывать статические и динамические модели, отображающие последовательность действий, взаимосвязи и ресурсы; 4) адаптировать знания и инструменты к особенностям конкретного бизнеса.

		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1) основ стратегического менеджмента и антикризисного управления;</li> <li>2) способов применения информационно-коммуникационных технологий, включая системы искусственного интеллекта;</li> <li>3) методов анализа, оптимизации и моделирования бизнес-процессов.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 4: Разработка и принятие управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию системы удаленного обслуживания клиентов	Умения: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) разрабатывать программы развития подсистемы удаленного обслуживания клиентов;</li> <li>2) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности;</li> <li>3) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра.</li> </ol>
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1) методов управления проектами и изменениями;</li> <li>2) средств системного и стратегического анализа;</li> <li>3) современных тенденции развития технологий для систем удаленного обслуживания клиентов.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 5: Установление и анализ целевых показателей деятельности подразделений и сотрудников системы удаленного обслуживания клиентов	Умения: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) формировать систему показателей эффективности деятельности структурных подразделений и сотрудников;</li> <li>2) организовывать работу персонала, ставить цели и формулировать задачи, определять приоритеты;</li> <li>3) вырабатывать решения и оценивать риски.</li> </ol>
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1) основных целевых значений ключевых показателей эффективности деятельности контактных информационных центров;</li> <li>2) теории конфликтологии и психологии делового общения;</li> <li>3) методов стимулирования персонала, повышения мотивации.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
Трудовая функция 2: Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в информационно-справочном обслуживании	Навык 1: Организация работы и выбор технологий для подразделений информационно-справочного обслуживания	Умения: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) определять приоритетные задачи и функциональные стратегии контактного информационного центра;</li> <li>2) проектировать бизнес-процессы и формировать требования для их выполнения;</li> <li>3) вырабатывать предложения и оформлять в виде графиков, таблиц, иных средств визуализации.</li> </ol>
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1) принципов технологии построения организационной структуры;</li> <li>2) методов и технологии обеспечения регулярного обмена информацией по различным вопросам деятельности между членами управленческой команды;</li> <li>3) различных тенденций развития технологий для систем удаленного обслуживания клиентов.</li> </ol>

Возможность признания навыка:	Рекомендовано
Навык 2: Организация систематического информационного обмена между подразделениями в процессе информационно-справочного обслуживания	Умения:
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) организовывать взаимодействие всех участников процесса удаленного информационно-справочного обслуживания для выполнения текущих целей и задач, достижению показателей деятельности;</li> <li>2) разрабатывать и внедрять регламенты и процедуры, регулирующие информационный обмен;</li> <li>3) выбирать наиболее подходящие каналы связи для разных видов информации и задач (электронная почта, мессенджеры, системы видеоконференций и т.д.).</li> </ol>
	Знания:
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) различных типов коммуникационных каналов и технологий для обмена информацией</li> <li>2) основ информационного обмена между подразделениями, включая стандарты, процессы и методы оптимизации передачи данных;</li> <li>3) методов защиты данных и соблюдения требований безопасности в процессе обмена информацией между подразделениями;</li> <li>4) структуры и иерархии компании для правильной маршрутизации информации и эффективного взаимодействия между подразделениями.</li> </ol>
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Навык 3: Организация работы линейных руководителей и распределение зон для достижения целевых показателей информационно-справочного обслуживания.	Умения:
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) анализировать потребности структурных подразделений контактного информационного центра в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>2) создавать системы для профессионального роста и развития исполнительного руководства организации;</li> <li>3) анализировать статистику, выявлять тенденции и принимать обоснованные решения.</li> </ol>
	Знания:
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) принципов, методов, инструментов, основных технологических процессов и приемов работ контактного информационного центра;</li> <li>2) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами;</li> <li>3) современных информационных систем и технологий, используемых в справочной деятельности.</li> </ol>
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано

<p><b>Навык 4:</b> Выработка управленческих решений по выполнению перспективных и текущих планов контактного информационного центра</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) анализировать и оценивать результаты реализации текущих целей и задач по удаленному информационно-справочному обслуживанию;</li> <li>2) разрабатывать планы, ставить цели, определять задачи, распределять ресурсы и контролировать выполнение;</li> <li>3) четко формулировать задачи, мотивировать сотрудников, эффективно общаться с командой и заинтересованными сторонами;</li> <li>4) оценивать альтернативы, выбирать оптимальный вариант, принимать ответственность за решения и их последствия.</li> </ol>
	<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) подходов, методов и способов организации контроля и оценки деятельности контактных информационных центров;</li> <li>2) организационных структур, функциональных обязанностей, бизнес-процессов и взаимосвязей между ними;</li> <li>3) принципов финансового управления, бюджетирования, анализа финансовых показателей и управления затратами</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>
<p><b>Навык 5:</b> Разработка и контроль исполнения внутренних документов контактного информационного центра для внедрения современных форм организации деятельности</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) организовывать работу коллектива исполнителей;</li> <li>2) принимать управленческие решения в условиях различных мнений;</li> <li>3) подготовить проект документа, провести согласование, получить необходимые визы и утверждение</li> </ol>
	<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) подходов, методов и способов координации деятельности контактных информационных центров;</li> <li>2) перечня и целевых значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки деятельности контактных информационных центров;</li> <li>3) принципов управления качеством, инструментов для контроля и повышения эффективности работы.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>
<p><b>Навык 6:</b> Организация взаимодействия подразделений, участвующих в удаленном информационно-справочном обслуживании внутри организации</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) оценивать эффективность деятельности основных структурных подразделений контактного информационного центра;</li> <li>2) корректировать деятельность на основе оценки;</li> <li>3) структурировать и каталогизировать информацию, обеспечивать быстрый доступ к ней.</li> </ol>
	<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) методов, технологии обеспечения возможности регулярного обмена информацией по различным вопросам деятельности между членами управленческой команды;</li> <li>2) принципов, методов, технологии, инструментов определения структуры организации, адекватного решения стратегических задач;</li> <li>3) основ работы с базами данных для организации хранения и доступа к информации.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>

	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Трудовая функция 3: Контроль функционирования всех систем и процессов информационно-справочного обслуживания	Навык 1: Определение форм и методов контроля бизнес-процессов удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов	Умения:
		1) применять методики создания системы контроля в контактных информационных центрах; 2) организовывать проведение корректирующих и предупреждающих действий с целью устранения выявленных несоответствий; 3) применять информационные технологии для целей контроля в контактных информационных центрах.
		Знания:
		1) основных показателей процессов управления в контактных информационных центрах и способов их расчета; 2) основ организации деятельности по удаленному информационно-справочному обслуживанию клиентов; 3) методов оценки эффективности системы контроля деятельности в контактных информационных центрах.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Навык 2: Контроль выполнения стандартов обслуживания и обеспечения качества работы сотрудников удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов	Умения:
		1) проводить сравнительный анализ соответствия качества выполняемых работ разработанным в организации регламентам и стандартам; 2) предоставлять конструктивную обратную связь сотрудникам, указывать на ошибки и предлагать способы их исправления; 3) использовать различные методы оценки качества обслуживания, такие как тайный покупатель, анализ звонков, опросы клиентов и т.д.
		Знания:
		1) способов оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным в организации регламентам и стандартам; 2) методов оценки эффективности системы контроля деятельности в контактных информационных центрах; 3) ценностей и принципов предприятия, которые влияют на стандарты обслуживания.
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Навык 3: Выявление проблем и оценка эффективности системы контроля подразделений удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов	Умения:
		1) выявлять отклонения от плановых показателей в деятельности подразделений (групп, служб, отделов) удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов; 2) организовывать систему подготовки для заинтересованных сторон отчетов по эффективности и результативности управления в подразделениях (группах, службах, отделах) удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов; 3) использовать CRM, системы обработки обращений и другие инструменты для управления взаимодействием с клиентами.

		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала;</li> <li>2) теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;</li> <li>3) основных принципов непрерывного улучшения эффективности переговоров.</li> </ol>
<p>Дополнительная трудовая функция 1: Управление проектами по совершенствованию систем и процессов информационно-справочного обслуживания на уровне организации</p>	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Рекомендовано</p>
	<p>Навык 1: Идентификация потребности в изменениях и внедрение инновационных технологий в контактный информационный центр</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) анализировать, систематизировать и обобщать информацию;</li> <li>2) разрабатывать и обосновывать предложения по совершенствованию процессов и административных регламентов;</li> <li>3) эффективно общаться с различными группами сотрудников (операторы, менеджеры, руководство), объяснять необходимость изменений и мотивировать на их принятие.</li> </ol>
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основ управления проектами;</li> <li>2) принципов и методов управления изменениями;</li> <li>3) национальных и международных стандартов и лучших практик описания требований;</li> <li>4) различных процедур управления изменениями.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Рекомендовано</p>
	<p>Навык 2: Планирование и управление внедрением изменений в развитии контактного информационного центра</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) разрабатывать планы мероприятий по совершенствованию бизнес-процессов или административных регламентов и управлять их выполнением;</li> <li>2) оценивать ресурсы, необходимые для совершенствования бизнес-процесса или административного регламента;</li> <li>3) оценивать риски выбранных решений;</li> <li>4) разрабатывать требования по интеграции с корпоративными информационными системами;</li> <li>5) формулировать цели, исходя из анализа проблем, потребностей и возможностей.</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основ планирования проектных работ;</li> <li>2) методики разработки требований к системам и шаблоны документов требований к ним;</li> <li>3) методики анализа основных факторов, определяющих необходимость;</li> <li>4) технологии поиска и оценки новых рыночных возможностей, алгоритмов формулирования бизнес-идей, способствующих развитию контактного информационного центра</li> <li>5) методики внедрения изменений корпоративных норм и стандартов деятельности в контактном информационном центре.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Рекомендовано</p>

	<p><b>Навык 3:</b> Оценка эффективности внедрения инновационных технологий организации и управления деятельностью контактного информационного центра</p>	<p><b>Умения:</b></p> <p>1) разрабатывать и реализовывать проекты повышения конкурентоспособности контактного информационного центра; 2) принимать стратегические решения по развитию контактного информационного центра в условиях неопределенности; 3) формулировать рекомендации и планировать мероприятия по совершенствованию процессов организации.</p>	
		<p><b>Знания:</b></p> <p>1) методов управления командой проекта по внедрению изменений в контактном информационном центре; 2) подходов и методов преодоления сопротивления коллектива контактного информационного центра внедрению изменений; 3) основ организации и проведения обучения персонала.</p>	
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Рекомендовано</p>	
<p>Требования к личностным компетенциям:</p>	<p>аналитические способности управление рисками коммуникативные навыки и лидерские качества организационные способности клиентоцентричность устойчивость к стрессам</p>		
<p>Список технических регламентов и национальных стандартов:</p>	<p>СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам Стандарт EN 15838 2009 Стандарт COPCOSP</p>		
<p>Связь с другими профессиями в рамках ОРК:</p>	<p>Уровень ОРК:</p>	<p>Наименование профессии:</p>	
	<p>6</p>	<p>2421-0-013 Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг</p>	
	<p>6</p>	<p>2631-0-001 Аналитик</p>	
	<p>6</p>	<p>1329-1-050 Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях)</p>	
	<p>7</p>	<p>1234-2-001 Руководитель (управляющий) Call-центр</p>	
<p>15. Карточка профессии «Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг»:</p>			
<p>Код группы:</p>	<p>2421-0</p>		
<p>Код наименования занятия:</p>	<p>2421-0-013</p>		
<p>Наименование профессии:</p>	<p>Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг</p>		
<p>Уровень квалификации по ОРК:</p>	<p>6</p>		
<p>подуровень квалификации по ОРК:</p>			
<p>Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:</p>			
<p>Уровень профессионального образования:</p>	<p>Уровень образования: высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура)</p>	<p>Специальность: -</p>	<p>Квалификация: -</p>
<p>Требования к опыту работы:</p>	<p>Высшее образование с опытом работы не менее трех лет в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания</p>		
<p>Связь с неформальным и информальным образованием:</p>	<p>допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах или предприятиях, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (например, сертификаты, профессиональный стаж). Обязательно подтверждение трудового стажа не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности</p>		
<p>Другие возможные наименования профессии:</p>	<p>2413-5-003 - Специалист по комплаенс 3349-0-009 - Администратор по качеству 2141-4-004 - Инженер по контролю качества</p>		

Основная цель деятельности:	обеспечение качества клиентского сервиса через постоянный контроль ключевых показателей, оценку обработки обращений, соблюдение стандартов, анализ конфликтных ситуаций, профессиональное развитие сотрудников и формализацию результатов	
Описание трудовых функций		
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов</li> <li>2. Проведение оценки действий специалистов при обработке обращений клиентов</li> </ol>
	Дополнительные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов</li> <li>2. Подготовка предложений по совершенствованию процесса мониторинга обращений клиентов</li> </ol>
Трудовая функция 1: Осуществление мониторинга обработки обращений клиентов	Навык 1: Прослушивание диалогов между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию, осуществленных по голосовым каналам коммуникаций	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1) проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента;</li> <li>2) проводить оценку соответствия действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов;</li> <li>3) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении.</li> </ol>
		Знания: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре;</li> <li>2) информации о продуктах и услугах предприятия;</li> <li>3) основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами;</li> <li>4) основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 2: Выборка записей обращений клиентов по различным каналам коммуникаций для осуществления мониторинга	Умения: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении;</li> <li>2) формировать выборки записей обращений клиентов по тематикам/группам/иным критериям;</li> <li>3) применять настройки и формулы в специализированном программном обеспечении для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре;</li> <li>4) классифицировать ошибки специалистов (операторов) по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признаку находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении.</li> </ol>

		Знания:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1) специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре;</li> <li>2) классификаторов ошибок специалистов (операторов) по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов;</li> <li>3) основных требований национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами.</li> </ul>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 3: Вычитка текстов сообщений, возникающих в процессе переписки между клиентами и специалистами по удаленному обслуживанию по текстовым каналам коммуникаций обращений с точки зрения их соответствия локальным нормативным актам, регламентирующим правила обслуживания	Умения:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении по текстовым каналам коммуникаций;</li> <li>2) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов;</li> <li>3) использовать проверочные программы на предмет соответствия правилам орфографии и пунктуации.</li> </ul>
		Знания:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;</li> <li>2) информации о продуктах и услугах предприятия - основных требований национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами.</li> <li>3) правил орфографии и пунктуации.</li> </ul>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 4: Наблюдение за действиями специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов с целью проверки их соответствия локальным нормативным актам, регламентирующим правила обслуживания, с целью последующего анализа	Умения:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1) документировать результаты наблюдения, включая описание действий, выявленные нарушения, предложения по их устранению;</li> <li>2) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов;</li> <li>3) формулировать свои замечания и рекомендации, как устно, так и письменно, в зависимости от ситуации.</li> </ul>
		Знания:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1) соответствующих нормативных документов, регламентирующих правила обслуживания клиентов, включая внутренние инструкции, положения, стандарты качества обслуживания;</li> <li>2) основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей;</li> <li>3) используемых внутренних инструментов, программного обеспечения и каналов коммуникации.</li> </ul>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Трудовая функция 2: Проведение оценки действий специалистов при		

обработке обращений клиентов

<p><b>Навык 1:</b> Оценка степени полноты и достоверности решения вопроса клиента и выявление несоответствий требованиям, установленным локальными нормативными актами и внешними регуляторами (ошибок)</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) проводить сравнение фактических действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию с действиями, необходимыми для удовлетворения цели обращения клиента;</li><li>2) проводить оценку соответствия действий специалиста по информационно-справочному обслуживанию клиентов требованиям локальных нормативных актов и внешних регуляторов;</li><li>3) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов</li></ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;</li><li>2) основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей;</li><li>3) специализированного программного обеспечения для контроля качества, которое используется в контактном информационном центре.</li></ol>
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Рекомендовано</p>
<p><b>Навык 2:</b> Классификация выявленных ошибок по признакам, определенным в локальных нормативных актах</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) оформлять результаты классификации ошибок в виде отчетов, таблиц или других документов, в соответствии с требованиями локальных нормативных актов;</li><li>2) находить нужную информацию в локальных нормативных актах, правильно интерпретировать их положения и применять их на практике;</li><li>3) применять знания о принципах и правилах классификации для отнесения выявленных ошибок к соответствующим категориям, определенным в локальных нормативных актах.</li></ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) об общих принципах классификации, таких как систематизация, группировка, категоризация, иерархия;</li><li>2) структуры документов, терминологии, используемой для описания ошибок, и конкретных критериев, по которым ошибки классифицируются;</li><li>3) предметной области, к которой относятся ошибки.</li></ol>
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Рекомендовано</p>
<p><b>Навык 3:</b> Поиск дополнительной информации для обоснования оценки степени полноты и достоверности решения вопроса клиента</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) собирать, систематизировать и анализировать информацию из различных источников для выявления противоречий, пробелов и подтверждения фактов;</li><li>2) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении;</li><li>3) оценивать надежность источников информации, выявлять предвзятость и манипуляции, а также проверять факты.</li></ol>

		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) понимание конкретной области, к которой относится вопрос клиента, включая терминологию, принципы и тенденции;</li> <li>2) методов поиска, обработки и оценки информации, включая источники информации, методы верификации данных и выявления рисков;</li> <li>3) этических принципов и стандартов, определяющих поведение специалиста при работе с информацией и принятии решений.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	<p>Навык 4: Совершенствование методов и правил оценки действий специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов при обработке обращений путем участия в калибровочных сессиях</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) анализировать информацию, выявлять проблемы и находить решения;</li> <li>2) пользоваться инструментами для обработки обращений и анализа данных;</li> <li>3) участвовать в обсуждениях, высказывать свое мнение, аргументировать свою позицию.</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) различных способов обработки запросов клиентов, включая этапы обработки, используемые инструменты и базы данных;</li> <li>2) критериев, по которым оценивается работа специалиста;</li> <li>3) конкретных целевых показателей, на которые ориентирована работа специалиста.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
<p>Дополнительная трудовая функция 1: Формализация результатов измерения качества обработки обращений клиентов</p>	<p>Навык 1: Подготовка отчета по результатам мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) вести документацию и подготавливать отчетность по результатам мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии;</li> <li>2) формулировать выводы и рекомендации на основании результатов мониторинга;</li> <li>3) создавать отчет по результатам мониторинга качества для каждого специалиста, группы специалистов.</li> </ol>
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) стандартов организации, регламентирующие составление отчетов по результатам мониторинга;</li> <li>2) требований, предъявляемые к обработке результатов мониторинга в соответствии с требованиями внутренних стандартов на предприятии;</li> <li>3) нормативной документация по оформлению отчетов по результатам мониторинга.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	<p>Навык 2: Предоставление письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) проведения сессий для предоставления письменной обратной связи по результатам мониторинга специалистам, оценка которых производилась, и их непосредственным руководителям;</li> <li>2) оформления документации с использованием форм и методов деловой переписки;</li> <li>3) использовать существующие в организации каналы коммуникаций.</li> </ol>

		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) специализированного программного обеспечения для контроля качества используемого я в контактном информационном центре;</li> <li>2) перечня и целевых значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;</li> <li>3) основных положений методических документов, национальных и международных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов;</li> <li>4) каналов коммуникаций в организации и порядок работы по ним.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	<p>Навык 3: Расчет оценки каждого обращения, которое было подвергнуто мониторингу и каждого специалиста согласно установленным правилам с обоснованием оценки</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) применять установленные правила расчета оценки результатов мониторинга обращения;</li> <li>2) вычислять совокупную оценку качества обработки обращений клиентов для отдельного специалиста;</li> <li>3) определять целевые группы для мониторинга обращений.</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основных требований национальных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами по процедурам проведения калибровочных сессий;</li> <li>2) методов и правил оценки действий специалистов по информационно-справочному обслуживанию;</li> <li>3) правил оцифровки результатов мониторинга</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
<p>Дополнительная трудовая функция 2: Подготовка предложений по совершенствованию процесса мониторинга обращений клиентов</p>	<p>Навык 1: Анализировать данные для совершенствования процесса мониторинга обращений клиентов</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении;</li> <li>2) классифицировать ошибки специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов по признакам критичности с точки зрения клиентов, предприятия и регулирующих органов;</li> <li>3) выработать варианты решений и оценивать риски, связанные с их реализацией;</li> <li>4) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области контроля качества деятельности;</li> <li>5) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра.</li> </ol>

		Знания:	
		1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки сотрудников на индивидуальном уровне; 2) информации о продуктах и услугах предприятия; 3) основных требований национальных и международных стандартов в сфере управления контактными информационными центрами; 4) основных положений законодательных и нормативных правовых актов Республики Казахстан в сфере защиты прав потребителей; 5) Законодательства Республики Казахстан в области персональных данных и их защите; 6) Законодательства Республики Казахстан в области информатизации;	
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано	
Требования к личностным компетенциям:	высокий уровень стрессоустойчивости; способность оперативно реагировать на возникающие проблемы; внимание к деталям; умение работать в команде; коммуникабельность; настойчивость и целеустремленность		
Список технических регламентов и национальных стандартов:	СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам; Стандарт EN 15838 2009; Стандарт СОРСОР		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:	
	4	4224-5-003 Оператор колл-центра	
	6	2631-0-001 Аналитик	
	6	1329-1-050 Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях)	
6	1234-2-001 Руководитель (управляющий) Call-центр		
16. Карточка профессии «Экономист-аналитик»:			
Код группы:	2631-0		
Код наименования занятия:	2631-0-001		
Наименование профессии:	Экономист-аналитик		
Уровень квалификации по ОРК:	6		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура)	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:	Высшее образование с опытом работы не менее трех лет в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания		
Связь с неформальным и информальным образованием:	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (например, сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания. Обязательно подтверждение трудового стажа не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности		
Другие возможные наименования профессии:	2421-0-013 - Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг 2431-2-003 - Менеджер по онлайн-продажам 2433-1-003 - Менеджер по продажам продуктов и решений информационных технологий 2433-1-005 - Менеджер по продажам услуг телекоммуникаций		

Основная цель деятельности:	оптимизация распределения ресурсов для эффективной обработки обращений клиентов, повышение качества обслуживания и степени их удовлетворенности через планомерное выявление тенденций и улучшение взаимодействий с клиентами	
Описание трудовых функций		
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре</li> <li>2. Осуществлять расчет необходимого количества ресурсов для обработки обращений</li> <li>3. Разрабатывать расписания работы специалистов по обслуживанию клиентов</li> </ol>
	Дополнительные трудовые функции:	
Трудовая функция 1: Проводить прогноз объемов обращений клиентов и наличия ресурсов в контактном информационном центре	Навык 1: Сбор необходимой информации для анализа факторов, влияющих на изменение количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1) выявлять закономерности и тенденции в данных, находить взаимосвязи между различными факторами;</li> <li>2) формулировать гипотезы и проверять их на основе данных.;</li> <li>3) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования;</li> <li>4) собирать данные из различных источников (CRM, системы телефонии, базы данных и т.д.);</li> <li>5) импортировать данные в статистический пакет.</li> </ol>
		Знания:
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) методов выборки данных для получения репрезентативной информации.</li> <li>2) основных показателей эффективности колл-центра;</li> <li>3) трендов сезонности и цикличности в данных о количестве обращений и времени обработки.</li> </ol>	
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
	Навык 2: Подготовка данных для анализа изменений количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре	Умения:
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1) создавать сводные таблицы для группировки и анализа данных;</li> <li>2) визуализировать данные с помощью графиков и диаграмм;</li> <li>3) использовать основные программные приложения и информационно-коммуникационную сеть «Интернет» для выполнения рабочих задач;</li> <li>4) сортировать и проводить категоризация данных по различным критериям;</li> <li>5) регулярно обновлять данные для обеспечения их актуальности в реальном времени</li> </ol>
		Знания:
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров;</li> <li>2) понимания статистических методов и инструментов для обработки данных и расчета показателей;</li> <li>3) системы стимулирования персонала, повышения его мотивации и лояльности;</li> <li>4) методов и средств системного и стратегического анализа;</li> <li>5) методов сглаживания временных рядов для уменьшения влияния случайных колебаний.</li> </ol>	
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано

<p><b>Навык 3:</b> Анализ исторических циклических изменений в числе и среднем времени обработки обращений в контактный центр на протяжении года, месяца, недели и дня</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) вырабатывать варианты решений и оценивать риски, связанные с их реализацией;</li> <li>2) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра;</li> <li>3) проводить сравнительный анализ прогнозных и фактических данных (на протяжении года, месяца, недели и дня);</li> <li>4) находить необходимую информацию в базах данных, знаний, соответствующем программном обеспечении;</li> <li>5) рассчитывать параметры циклических колебаний объектов прогноза;</li> <li>6) выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменения объектов прогнозирования.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основ организации деятельности контактных информационных центров;</li> <li>2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров;</li> <li>3) методов и средств системного и стратегического анализа.</li> </ol>
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Рекомендовано</p>
<p><b>Навык 4:</b> Выявление тенденции увеличения или снижения количества обращений клиентов и среднего времени их обработки в контактном информационном центре</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) планировать деятельность контактного информационного центра в подсистеме информационно-справочного обслуживания клиентов;</li> <li>2) разрабатывать программы развития подсистемы информационно-справочного обслуживания клиентов;</li> <li>3) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности;</li> <li>4) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами;</li> <li>2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров;</li> <li>3) основ стратегического маркетинга и управления лояльностью потребителей услуг.</li> </ol>
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Не рекомендовано</p>
<p><b>Навык 5:</b> Консультирование сотрудников предприятия в отношении вопросов, связанных с результатами прогнозов</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) организовывать работу персонала, ставить цели и формулировать задачи, определять приоритеты;</li> <li>2) использовать методы и средств системного и стратегического анализа;</li> <li>3) организовывать работу персонала, ставить цели и формулировать задачи, определять приоритеты;</li> <li>4) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности.</li> </ol>

	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;</li> <li>2) программного обеспечения для прогноза, расчета и составления расписаний;</li> <li>3) системы стимулирования персонала, повышения его мотивации и лояльности.</li> </ol>
Возможность признания навыка:	Рекомендовано
Навык 6: Разработка, тестирование и выбор математических моделей для количества, среднего времени обработки обращений и наличия ресурсов в контактном информационном центре	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) использовать программное обеспечение для осуществления прогноза, расчета и составления расписаний;</li> <li>2) проводить процедуры подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;</li> <li>3) создавать, тестировать и отбирать для использования математические модели связи между количеством, средним временем обработки обращений и будущими периодами.</li> </ol>
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) методов подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;</li> <li>2) программного обеспечения для прогноза, расчета и составления расписаний;</li> <li>3) математические методы прогноза, расчета и составления расписаний;</li> <li>4) методов тестирования математических моделей прогноза, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей.</li> </ol>
	Рекомендовано
Возможность признания навыка:	Рекомендовано
Навык 7: Прогнозирование уровня сокращения человеческих ресурсов в силу непланируемых факторов	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) планировать деятельность предприятия в подсистеме информационно-справочного обслуживания клиентов;</li> <li>2) разрабатывать программы развития подсистемы информационно-справочного обслуживания клиентов;</li> <li>3) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности;</li> <li>4) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра.</li> </ol>
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами;</li> <li>2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых на предприятии для оценки деятельности контактных информационных центров;</li> <li>3) основ стратегического маркетинга и управления лояльностью потребителей услуг.</li> </ol>
	Рекомендовано
Возможность признания навыка:	Рекомендовано

	<p><b>Навык 8:</b> Осуществление расчета и корректировки долгосрочных и краткосрочных прогнозов количества и времени обработки обращений в случае изменений факторов</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) использовать программное обеспечение для осуществления прогнозирования, планирования и расчета ресурсов;</li> <li>2) проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка);</li> <li>3) проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям скорости обслуживания клиентов;</li> <li>4) проводить расчет зависимостей результатов (показателей) по поддержке пользователей от количества запланированных сотрудников (как в штате, так и в линии) для обработки обращений.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) программное обеспечение для расчетов, прогнозирования и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;</li> <li>2) математические методы прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;</li> <li>3) методы тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей;</li> <li>4) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Рекомендовано</p>
<p><b>Трудовая функция 2:</b> Осуществлять расчет необходимого количества ресурсов для обработки обращений</p>	<p><b>Навык 1:</b> Сбор и анализ необходимой информации для расчета потребности в ресурсах для обработки обращений</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) использовать программное обеспечение для осуществления прогнозирования, планирования и расчета ресурсов;</li> <li>2) проводить процедуры подготовки данных для прогнозирования, планирования и расчета ресурсов (форматирование, структурирование, загрузка в программное обеспечение, очистка от выбросов, маркировка);</li> <li>3) проводить расчет потребности в ресурсах на основании исходных данных по прогнозу количества, среднего времени обработки обращений, уровней сокращения ресурсов и целевым значениям скорости обслуживания клиентов;</li> <li>4) проводить расчет зависимостей результатов (показателей) по поддержке пользователей от количества запланированных сотрудников (как в штате, так и в линии) для обработки обращений.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) программное обеспечение для расчетов, прогнозирования и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;</li> <li>2) математических методов прогнозирования, расчета и составления расписаний использования ресурсов по поддержке пользователей;</li> <li>3) методов тестирования математических моделей прогнозирования, расчета и составления расписаний по поддержке пользователей;</li> <li>4) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами.</li> </ol>

	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Трудовая функция 3: Разрабатывать расписания работы специалистов по обслуживанию клиентов	Навык 1: Сбор и анализ информации для формирования графиков и вариантов графики работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов	Умения:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1) использовать программное обеспечение для осуществления прогноза, расчета и составления расписаний;</li> <li>2) проводить процедуры подготовки данных для прогноза, расчета и составления расписаний;</li> <li>3) рассчитывать параметры циклических колебаний объектов прогноза;</li> <li>4) выявлять наличие и рассчитывать параметры тенденций изменения объектов прогнозирования;</li> <li>5) создавать, тестировать и отбирать для использования математические модели связи между количеством, средним временем обработки обращений по поддержке пользователей и будущими периодами.</li> </ul>
		Знания:
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 2: Разработка графиков работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию клиентов	Умения:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1) составлять графики работы специалистов с учетом прогнозируемой нагрузки, доступности сотрудников и их навыков;</li> <li>2) эффективно распределять ресурсы (специалистов) для обеспечения необходимого уровня обслуживания.</li> <li>3) интерпретировать показатели эффективности работы колл-центра и выявлять проблемные зоны;</li> <li>4) работать с базами данных, содержащими информацию о звонках и сотрудниках;</li> <li>5) одновременно обрабатывать несколько задач, связанных с планированием и управлением ресурсами.</li> </ul>
		Знания:
	Возможность признания навыка:	Рекомендовано
Требования к личностным компетенциям:	коммуникабельность и стрессоустойчивость; инициативность и самостоятельность; аналитическое мышление; стратегическое видение; чувство ответственности; этика и моральная выдержанность	
Список технических регламентов и национальных стандартов:	СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам Стандарт EN 15838 2009 Стандарт COPCOSP	
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	4	4224-5-003 Оператор колл-центра

	6	2421-0-013 Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг	
	6	1329-1-050 Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях)	
	6	1234-2-001 Руководитель (управляющий) Call-центр	
17. Карточка профессии «Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях)»:			
Код группы:	1329-1		
Код наименования занятия:	1329-1-050		
Наименование профессии:	Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях)		
Уровень квалификации по ОРК:	6		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура)	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:	Высшее образование с опытом работы не менее трех лет в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания		
Связь с неформальным и информальным образованием:	допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (например, сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания. Обязательно подтверждение трудового стажа не менее трех лет в соответствующей сфере деятельности		
Другие возможные наименования профессии:	2431-2-003 - Менеджер по онлайн-продажам 2433-1-003 - Менеджер по продажам продуктов и решений информационных технологий 2433-1-005 - Менеджер по продажам услуг телекоммуникаций 1329-1-048 - Руководитель (управляющий) (в прочих отраслях) 1439-9-028 - Руководитель (управляющий) (в прочих функциональных подразделениях (службах)) 1329-1-056 - Управляющий отделением (в прочих отраслях) 1439-9-029 - Руководитель группы (функциональной в прочих областях деятельности)		
Основная цель деятельности:	организация работы Центра, управление персоналом, контроль продуктивности и качественное обслуживание клиентов		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Осуществлять оперативное управление группами специалистов, участвующими в информационно-справочном обслуживании 2. Осуществлять контроль работы групп специалистов, соответствия действий специалистов установленным процессам и достижения показателей деятельности 3. Осуществлять обучение и мотивирование специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании	
	Дополнительные трудовые функции:	1. Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления информационно-справочных услуг, создание условий для проведения независимой оценки качества услуг, оказываемых предприятием 2. Разрабатывать предложения по повышению эффективности процессов информационно-справочного обслуживания	
Трудовая функция 1: Осуществлять оперативное управление группами специалистов,			

участующими в информационно-справочном обслуживании	<p><b>Навык 1:</b> Проведение собраний и информирование операторов об изменениях, новых проектах и поручениях руководства</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) подготавливать материалы для обсуждения, включая презентации, отчеты и обновления по проектам;</li> <li>2) определять цели собрания, готовить повестку дня, подбирать необходимые материалы;</li> <li>3) проводить собрания, вести переговоры, писать информационные письма, сообщения в мессенджерах;</li> <li>4) обеспечивать ясность и доступность передачи информации для всех участников;</li> <li>5) формировать отчеты, протокола, инструкции, памятки (при необходимости).</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне;</li> <li>2) правил делового общения и речевого этикета;</li> <li>3) корпоративных стандартов, изменений в политике компании и новых инициатив руководства;</li> <li>4) норм документооборота и сохранности информации для дальнейшего использования.</li> </ol>
	<p><b>Возможность признания навыка:</b></p>	<p>Не рекомендовано</p>
	<p><b>Навык 2:</b> Проведение мониторинга обновления информации и доведение до линейных специалистов</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) формировать отчетность и предложения руководителю по итогам сбора статистики;</li> <li>2) распределять нагрузку на специалистов по информационно-справочному обслуживанию;</li> <li>3) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций;</li> <li>4) координировать и согласовывать работу с коллегами при обработке претензионного обращения клиента;</li> <li>5) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по обращениям клиента;</li> <li>6) корректировать свои действия в соответствии с условиями ситуации.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основные показатели в работе группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию;</li> <li>2) должностных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию;</li> <li>3) внутренних регламентов и процедуры организации работы специалистов;</li> <li>4) основных принципов работы информационных ресурсов и их актуализации.</li> </ol>
	<p><b>Возможность признания навыка:</b></p>	<p>Не рекомендовано</p>
<p><b>Навык 3:</b> Постановка ежедневных задач сотрудникам, обозначение плановых показателей</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) выстраивать коммуникацию с исполнителями в процессе постановки задач и контроля исполнения;</li> <li>2) четко и ясно формулировать задачи, избегая двусмысленности и недопонимания;</li> <li>3) анализировать выполнение задач, оценивать достигнутые результаты и выявлять проблемные области;</li> <li>4) распределять задач между сотрудниками с учетом их компетенций и загруженности;</li> <li>5) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций.</li> </ol>	

	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) различных методик, таких как SMART, CLEAR, FAST, для эффективной постановки задач;</li> <li>2) ключевых показателей эффективности для оценки результатов работы;</li> <li>3) правил делового общения и речевого этикета;</li> <li>4) предъявляемых стандартов оформления документации.</li> </ol>
Возможность признания навыка:	Рекомендовано
Навык 4: Предоставление сотрудникам информации и ресурсов, необходимых для выполнения их рабочих обязанностей	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) оценивать потребность сотрудников в информации и ресурсах для выполнения их обязанностей</li> <li>2) находить и организовывать информацию, необходимую для выполнения рабочих задач;</li> <li>3) обеспечивать точность и полноту предоставляемой информации и ресурсов;</li> <li>4) работать с инструментами для хранения и поиска информации;</li> <li>6) взаимодействовать с коллегами для получения необходимой информации и ресурсов.</li> </ol>
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) политик безопасности данных и конфиденциальности для правильного обращения с корпоративной информацией;</li> <li>2) должностных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию;</li> <li>3) внутренних регламентов и процедуры организации работы специалистов;</li> <li>4) механизмов взаимодействия между подразделениями для эффективного обмена ресурсами и данными.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:
Навык 5: Ведение учета специалистов по информационно-справочному обслуживанию на смене	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) планировать и организовывать учет рабочего времени сотрудников;</li> <li>2) отслеживать качество выполнения задач по информационно-справочному обслуживанию;</li> <li>4) отслеживать соблюдение расписания смен и своевременно корректировать изменения;</li> <li>3) составлять оптимальное расписание перерывов в работе специалистов.</li> </ol>
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) расчета трудового времени, соблюдения рабочего времени, отпусков, переработок и других норм, касающихся работы сотрудников;</li> <li>2) принципов и методов кадрового планирования для эффективного распределения специалистов по сменам;</li> <li>3) принципов мотивации сотрудников на сменах и методов повышения их производительности;</li> <li>3) норм безопасности, здоровья и охраны труда, применяемых в процессе работы специалистов;</li> <li>4) методики распределения нагрузки специалистов по информационно-справочному обслуживанию.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:

Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Навык 6: Ведение статистики ключевых показателей работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию	Умения:
	1) интерпретировать статистические данные, выявлять закономерности, тренды и аномалии; 2) собирать данные из различных источников (журналы, базы данных, опросы и т.д.), обрабатывать их и подготавливать к анализу; 3) отслеживать своевременность и качество выполнения задач по информационно-справочному обслуживанию клиентов; 4) использовать программное обеспечение для сбора, обработки, анализа и визуализации данных (например Excel, Google Sheets, специализированные аналитические инструменты); 5) создавать и поддерживать различные виды отчетности по ключевым показателям.
	Знания:
	1) принципов работы CRM-систем и умение использовать их для сбора и анализа данных ; 2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки сотрудников на индивидуальном уровне; 3) базовых методов статистического анализа, таких как средние значения, стандартные отклонения, тренды, коэффициенты вариации; 4) внутренних политик компании, касающихся защиты персональной информации.
Возможность признания навыка:	Рекомендовано
Навык 7: Сбор обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра	Умения:
	1) выбирать и применять оптимальные способы разрешения конфликтных ситуаций; 2) устанавливать доверительные отношения для получения откровенной и конструктивной обратной связи; 3) выявлять ключевые моменты и проблемы на основе собранных данных; 4) проводить опросы и интервью, а также обрабатывать и анализировать полученные данные.
	Знания:
	1) различных методов и инструментов сбора обратной связи, таких как анкеты, интервью, онлайн-опросы.; 2) основ конфликтологии и подходов к разрешению конфликтных ситуаций при получении критической обратной связи; 3) специфики работы специалистов по информационно-справочному обслуживанию и их повседневных задач; 4) принципов конфиденциальности при обработке личных данных сотрудников.
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано

Трудовая функция 2:  
Осуществлять контроль работы групп специалистов, соответствия действий специалистов установленным процессам и достижения показателей

деятельности	<p><b>Навык 1:</b> Проводить контроль пунктуальности и дисциплины специалистов по информационно-справочному обслуживанию</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) анализировать текущую ситуацию и принимать решения для обеспечения требуемого уровня показателей;</li> <li>2) отслеживать данные о времени прихода/ухода сотрудников, продолжительности перерывов, времени обработки звонков;</li> <li>3) проводить инструктаж сотрудников для реализации мероприятий, направленных на поддержание или обеспечение плановых показателей;</li> <li>4) выстраивать коммуникацию с сотрудниками в процессе постановки задач и контроля исполнения.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;</li> <li>2) основных показателей, влияющие на нагрузку сотрудников;</li> <li>3) регламентов и процедур организации для корректировки и оптимизации графиков работ сотрудников;</li> <li>4) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию;</li> <li>5) программного обеспечения для контроля учета рабочего времени, контроля звонков, обработки заявок и т.д.</li> </ol>
	<p><b>Возможность признания навыка:</b></p>	<p>Не рекомендовано</p>
	<p><b>Навык 2:</b> Проведение контроля достижения плановых показателей группой специалистов по информационно-справочному обслуживанию</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) отслеживать своевременность и качество выполнения задач с применением различных форм контроля;</li> <li>2) анализировать текущую ситуацию и принимать решения для обеспечения требуемого уровня показателей;</li> <li>3) организовывать мероприятия для повышения результативности работы группы специалистов;</li> <li>4) выстраивать коммуникацию с сотрудниками в процессе постановки задач и контроля исполнения.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ключевые показатели эффективности и их различные виды (финансовые, операционные, по персоналу) и назначение;</li> <li>2) перечень и целевые значения ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;</li> <li>3) методов контроля и мониторинга производительности специалистов.</li> </ol>
	<p><b>Возможность признания навыка:</b></p>	<p>Рекомендовано</p>

	<p><b>Навык 3:</b> Запуск аварийных сценариев работы группы специалистов по информационно-справочному обслуживанию</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) оценивать ситуацию и принимать решение о запуске аварийных сценариев для минимизации потерь и последствий;</li> <li>2) проводить инструктаж сотрудников для реализации мероприятий, направленных на поддержание или обеспечение плановых показателей;</li> <li>3) управлять несколькими процессами одновременно в условиях кризиса, обеспечивая бесперебойную работу группы специалистов;</li> <li>4) перераспределить задачи и ресурсы для обеспечения минимальной потери времени и качества обслуживания.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) стандартных процедур и протоколов для запуска аварийных сценариев;</li> <li>2) стандартов безопасности данных и защиты персональной информации в случае возникновения нестандартных ситуаций;</li> <li>3) методов и практик проведения регулярных тренировок и симуляций для подготовки сотрудников к реальным аварийным ситуациям.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Не рекомендовано</p>
	<p><b>Навык 4:</b> Информирование руководства о текущем статусе выполнения задач.</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) собирать, анализировать и представлять информацию о статусе выполнения задач, включая ключевые показатели эффективности (KPI);</li> <li>2) подготавливать регулярные отчеты по статусу проектов, задач или этапов работ;</li> <li>3) работать с системами отслеживания задач для получения актуальной информации;</li> <li>4) докладывать о статусе задач, включая потенциальные проблемы и риски.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) методов и инструментов мониторинга выполнения задач;</li> <li>2) этикета и норм делового общения, в том числе при представлении отчетов;</li> <li>3) различных основ визуализации данных и составления презентаций;</li> <li>4) жизненного цикла задачи, этапов выполнения и критериев завершения.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Не рекомендовано</p>
<p><b>Трудовая функция 3:</b> Осуществлять обучение и мотивирование специалистов, участвующих в информационно-справочном обслуживании</p>	<p><b>Навык 1:</b> Осуществление работы с сотрудниками при выявлении отклонений в показателях производительности, а также составление персональных планов их профессионального развития</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) анализировать данные по производительности, выявлять отклонения и тренды;</li> <li>2) формировать индивидуальные планы профессионального развития сотрудников;</li> <li>3) мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию к достижению поставленных целей и показателей;</li> <li>4) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию в процессе работы.</li> </ol>

	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) различных методов оценки и их применение для выявления отклонений;</li> <li>2) методов и способов формирования коммуникативных навыков;</li> <li>3) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию;</li> <li>4) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;</li> <li>5) внутренних правил получения обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию;</li> <li>6) правил деловой переписки и предоставления обратной связи в письменном виде.</li> </ol>
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Не рекомендовано</p>
<p>Навык 2: Определение требований к кандидатам на должность специалиста контактного информационного центра</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) составлять профиль компетенций должности с учетом специфики обслуживания;</li> <li>2) разрабатывать должностные требования на основе профессиональных стандартов и нормативных документов;</li> <li>3) обрабатывать большие объемы информации и выявлять закономерности;</li> <li>4) оценивать потребности контактного центра в компетенциях, навыках и личностных характеристиках сотрудников.</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) регламентов работы контактных и информационно-справочных центров, стандартов качества обслуживания;</li> <li>2) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;</li> <li>3) базовых принципов информационной безопасности и конфиденциальности;</li> <li>4) основ законодательства Республики Казахстан в сферах обслуживания граждан, защиты персональных данных и обращений физических лиц.</li> </ol>
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Рекомендовано</p>
<p>Навык 3: Организация процесса наставничества в группе специалистов по информационно-справочному обслуживанию</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) формировать для новых сотрудников планов адаптации в контактном информационном центре;</li> <li>2) формировать индивидуальные планы профессионального развития сотрудников;</li> <li>3) мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра;</li> <li>4) выстраивать коммуникацию со специалистами в процессе адаптации и обучения.</li> </ol>

	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) методов и способов формирования коммуникативных навыков;</li> <li>2) методов и форм обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию;</li> <li>3) методов и способов нематериальной мотивации специалистов по информационно-справочному обслуживанию;</li> <li>4) внутренних правил получения обратной связи от специалистов по информационно- справочному обслуживанию.</li> </ol>
Возможность признания навыка:	Рекомендовано
Навык 4: Ознакомление линейных сотрудников группы с изменениями в содержании единой базы знаний	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) адаптировать информацию под разный уровень подготовки сотрудников;</li> <li>2) создавать наглядные и понятные обучающие материалы (например, инструкции, видеоуроки, презентации);</li> <li>3) проводить эффективные инструктажи и тренинги, отвечать на вопросы сотрудников, вовлекать их в процесс обучения;</li> <li>4) находить нужную информацию в базе знаний, объяснять сотрудникам, как ее использовать, и поддерживать актуальность базы знаний.</li> </ol>
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) структуру и содержание единой базы знаний организации;</li> <li>2) основ деловой и внутренней коммуникации;</li> <li>3) различных методик и способов обучения (включая инструктажи, тренинги, менторство) для ознакомления с изменениями;</li> <li>4) внутренних процедур и стандартов работы контактного информационного центра.</li> </ol>
	Не рекомендовано
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Навык 5: Проведение работы по облегчению адаптации нового сотрудника и проведение оценки эффективности работы наставника по окончании периода стажировки	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) формировать для новых сотрудников планы адаптации в контактном информационном центре;</li> <li>2) мотивировать специалистов по информационно-справочному обслуживанию к достижению поставленных целей и показателей контактного информационного центра</li> <li>3) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию в процессе адаптации и обучения</li> <li>4) оценивать эффективность процессов адаптации, обучения и наставничества.</li> </ol>

		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) методов и способов формирования коммуникативных навыков;</li> <li>2) основных обязанностей специалистов по информационно-справочному обслуживанию;</li> <li>3) методов и способов нематериальной мотивации специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;</li> <li>4) правила получения обратной связи от специалистов по информационно-справочному обслуживанию контактного информационного центра;</li> <li>5) правил деловой переписки и предоставления обратной связи в письменном виде.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 6: Проведение корректирующих обучающих действий на рабочих местах	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) выстраивать коммуникацию со специалистами по информационно-справочному обслуживанию в процессе адаптации и обучения;</li> <li>2) определять пробелы в знаниях и навыках, выявлять причины ошибок и разрабатывать соответствующие индивидуальные обучающие мероприятия;</li> <li>3) демонстрировать правильные методы работы, предоставлять поддержку и обратную связь в процессе обучения.</li> </ol>
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) принципов обучения таких как самостоятельность, практическая направленность, мотивация и учет предыдущего опыта;</li> <li>2) методов и способов нематериальной мотивации специалистов по информационно-справочному обслуживанию;</li> <li>3) общих принципов обучения, включая планирование, организацию, контроль и оценку результатов.</li> </ol>
		Не рекомендовано
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 7: Формирование запроса и организация обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию при появлении (обновлении) новых продуктов и услуг в организации	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) выявлять пробелы в знаниях и навыках, оценивать необходимость обучения для конкретных специалистов и подразделений ;</li> <li>2) формировать план обучения специалистов по информационно-справочному обслуживанию;</li> <li>3) организовывать обучение специалистов по информационно-справочному обслуживанию на рабочих местах;</li> <li>4) оценивать эффективность процессов обучения.</li> </ol>
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) действующих регламентов организации по обслуживанию клиентов;</li> <li>2) актуальных услуг и продуктов организации в полном объеме;</li> <li>3) методов для конкретных задач обучения, учитывая особенности аудитории и ресурсы.</li> </ol>
		Не рекомендовано
Дополнительная трудовая функция 1: Организовывать мониторинг удовлетворенности клиентов доступностью и качеством предоставления		

информационно-справочных услуг, создание условий для проведения независимой оценки качества услуг, оказываемых предприятием	<p><b>Навык 1:</b>  Определение целевых показателей качества деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) собирать, анализировать и интерпретировать данные, связанные с работой справочной службы;</li> <li>2) определять конкретные, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные во времени (SMART) цели для справочной службы, а также формулировать соответствующие задачи для их достижения;</li> <li>3) разрабатывать конкретные, измеримые, достижимые, релевантные и ограниченные во времени (SMART) метрики;</li> <li>4) адаптировать и применять лучшие практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг;</li> <li>5) проводить экспертизы в зоне своей ответственности и контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартам качества.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основных понятий и определений в области качества;</li> <li>2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;</li> <li>3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;</li> <li>4) способов измерения и методов оценки качества обслуживания.</li> </ol>
	<p><b>Возможность признания навыка:</b></p>	<p>Рекомендован</p>
	<p><b>Навык 2:</b>  Организация мониторинга качества результатов деятельности по предоставлению информационно-справочных услуг и составляющих ее процессов</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг;</li> <li>2) осуществлять методическое руководство в зоне своей ответственности и обеспечивать его необходимой документацией;</li> <li>3) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации;</li> <li>4) разрабатывать процедуры и методы контроля анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников.</li> </ol>

	<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основных понятий и определений в области качества;</li> <li>2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;</li> <li>3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;</li> <li>4) способов измерения и методы оценки качества обслуживания, подходов к работе с жалобами клиентов</li> <li>5) специализированного программного обеспечение для контроля качества, которое используется в контактных информационных центрах;</li> <li>6) основных методических документов, национальные и международные стандарты в сфере контроля качества обслуживания клиентов</li> <li>7) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета;</li> <li>8) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;</li> <li>9) практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях.</li> </ol>
<p><b>Возможность признания навыка:</b></p>	<p>Рекомендовано</p>
<p><b>Навык 3:</b> Планирование, организация и контроль деятельности по анализу удовлетворенности потребителей информационно-справочных услуг</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) проводить экспертизы в зоне своей ответственности;</li> <li>2) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества;</li> <li>3) организовывать проведение выборочных проверок предоставляемых услуг;</li> <li>4) осуществлять методическое руководство в зоне своей ответственности и обеспечивать его необходимой документацией;</li> <li>5) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации;</li> <li>6) разрабатывать процедуры и методы контроля, анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников.</li> </ol>

	<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основных понятий и определений в области качества;</li> <li>2) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;</li> <li>3) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;</li> <li>4) способов измерения и методы оценки качества обслуживания;</li> <li>5) подходов к работе с жалобами клиентов;</li> <li>6) специализированного программного обеспечения для контроля качества используемых в контактных информационных центрах;</li> <li>7) основных методических документов, национальные и международные стандарты в сфере контроля качества обслуживания клиентов;</li> <li>8) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета;</li> <li>9) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;</li> <li>10) практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях.</li> </ol>
<p><b>Возможность признания навыка:</b></p>	<p>Рекомендовано</p>
<p><b>Навык 4:</b>  Определение качественных показателей результативности и эффективности процесса предоставления информационно-справочных услуг в разрезе групп сотрудников</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) адаптировать и применять лучшие практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг;</li> <li>2) проводить экспертизы в зоне своей ответственности;</li> <li>3) анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) модели обеспечения качества оказания предоставляемых услуг;</li> <li>2) принципов формирования показателей качества обслуживания клиентов;</li> <li>3) способов измерения и методы оценки качества обслуживания;</li> <li>4) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета;</li> <li>5) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;</li> <li>6) практики применения форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях.</li> </ol>
<p><b>Возможность признания навыка:</b></p>	<p>Рекомендовано</p>
<p><b>Навык 5:</b>  Координация и обеспечение функционирования процесса обработки претензионных обращений для выявления причин возникновения претензий и их последующий анализ</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартам качества;</li> <li>2) разрабатывать процедуры и методы контроля;</li> <li>3) анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников.</li> </ol>

		Знания:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1) основных понятий и определений в области качества;</li> <li>2) способов измерения и методы оценки качества обслуживания;</li> <li>3) подходов к работе с жалобами клиентов;</li> <li>4) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета.</li> </ul>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендован
	Навык 6: Поддержание и усовершенствование системы отзывов и пожеланий, обратной связи с клиентами на основании проведения проверок качества обслуживания клиентов	Умения:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1) контролировать выполнение требований организации по качеству и стандартов качества;</li> <li>2) выстраивать системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности организации;</li> <li>3) анализировать эффективность бизнес-процесса по сбору обратной связи.</li> </ul>
		Знания:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1) способов измерения и методы оценки качества обслуживания;</li> <li>2) подходов к работе с жалобами клиентов;</li> <li>3) основных методических документов, национальных и международных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов;</li> <li>4) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета;</li> <li>5) форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях.</li> </ul>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 7: Разработка и внедрение предложений, касающихся повышения качества оказания предоставляемых услуг	Умения:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1) адаптировать и применять лучшие практики контактных центров для достижения целей по качеству оказания предоставляемых услуг;</li> <li>2) анализировать эффективность бизнес-процессов и деятельность сотрудников</li> </ul>
		Знания:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>1) основных методических документов, национальных и международных стандартов в сфере контроля качества обслуживания клиентов;</li> <li>2) показателей удовлетворенности клиентов и способы их расчета;</li> <li>3) форм, методов, приемов, способов и процедур контроля качества оказания предоставляемых услуг, в том числе с использованием программных продуктов для получения и обработки информации о выявленных отклонениях.</li> </ul>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Дополнительная трудовая функция 2: Разрабатывать предложения по повышению эффективности процессов информационно-		

справочного обслуживания	<p><b>Навык 1:</b> Изучение и оценка эффективности процессов удаленного информационно-справочного обслуживания на уровне отдельных групп, оценка работы каждого сотрудника в зоне его ответственности</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) анализировать эффективность, организационные и технические условия удаленного информационно-справочного обслуживания;</li> <li>2) применять методы сбора данных с использованием технических средств;</li> <li>3) анализировать и внедрять технологии и инструменты передового опыта в организации процессов удаленного информационно-справочного обслуживания.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основы психологии и управления персоналом;</li> <li>2) основы управления изменениями;</li> <li>3) основы делового этикета и профессионального взаимодействия;</li> <li>4) методов сбора информации;</li> <li>5) принципов и правил работы с нормативно-методической документацией;</li> <li>6) основных требований к разработке регламентов процессов;</li> <li>7) методов совершенствования процессов;</li> <li>8) методов оценки достоверности собранной информации;</li> <li>9) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников;</li> <li>10) методов оценки эффективности процессов или административных регламентов.</li> </ol>
	<p><b>Возможность признания навыка:</b></p>	<p>Рекомендовано</p>
	<p><b>Навык 2:</b> Повышение эффективности работы групп контактного информационного центра</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) выявлять и анализировать новые технологические решения и подходы;</li> <li>2) оценивать эффективность существующих бизнес-процессов и предлагать пути их оптимизации;</li> <li>3) оценивать индивидуальную производительность сотрудников по ключевым показателям эффективности (KPI);</li> <li>4) составлять предложения по модернизации технической инфраструктуры;</li> <li>5) разрабатывать и внедрять изменения в рабочие процессы с учётом современных цифровых и технических решений.</li> </ol>
	<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) современных технологии и платформ, применяемые в call-центрах;</li> <li>2) методов оценки достоверности собранной информации;</li> <li>3) подходов к автоматизации и цифровизации сервисных функций;</li> <li>4) методов оценки эффективности процессов или административных регламентов.</li> </ol>	
<p><b>Возможность признания навыка:</b></p>	<p>Не рекомендовано</p>	

	Навык 3: Внедрение новых методов решения задач в сфере информационно-справочного обслуживания	Умения: 1) разрабатывать и предлагать новые подходы и инструменты для решения задач; 2) анализировать и внедрять технологии и инструменты передового опыта в организации процессов удаленного информационно-справочного обслуживания; 3) обосновывать выработанные предложения с использованием количественных и качественных показателей; 4) осуществлять мониторинг внедрённых методов и формировать предложения по их доработке.
		Знания: 1) основ управления изменениями; 2) основ делового этикета и профессионального взаимодействия; 3) принципов проектного управления и внедрения изменений; 4) методов сбора и анализа клиентского опыта.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 4: Выявление и оценка влияния факторов внутренней и внешней среды на эффективность процессов информационно-справочного обслуживания	Умения: 1) анализировать эффективность, организационные и технические условия удаленного информационно-справочного обслуживания; 2) применять методы сбора данных с использованием технических средств; 3) анализировать и внедрять технологии и инструменты передового опыта в организации процессов удаленного информационно-справочного обслуживания; 4) обосновывать выработанные предложения с использованием количественных и качественных показателей.
	Знания: 1) методов совершенствования процессов; 2) методов оценки достоверности собранной информации; 3) перечня и целевых значений ключевых показателей эффективности, применяемых в организации для оценки работы групп сотрудников; 4) методов оценки эффективности процессов или административных регламентов.	
Возможность признания навыка:	Рекомендовано	
Требования к личностным компетенциям:	стрессоустойчивость организованность и дисциплинированность эмоциональный интеллект умение разрешать конфликты ориентация на клиента	
Список технических регламентов и национальных стандартов:	СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам Стандарт EN 15838 2009 Стандарт COPCOSP	
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	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. Карточка профессии «Руководитель (управляющий) Call-центра»:		
Код группы:	1234-2	
Код наименования занятия:	1234-2-001	
Наименование профессии:	Руководитель (управляющий) Call-центра	

Уровень квалификации по ОРК:	7		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:			
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: послевузовское образование (магистратура, резидентура)	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:	Послевузовское образование с опытом работы не менее пяти лет в справочно-информационных службах		
Связь с неформальным и информальным образованием:	Допустимо наличие неформального образования с документированным подтверждением результатов обучения на специализированных курсах повышения квалификации, либо информального образования с подтверждением компетенции и опыта специалиста (например, сертификаты, профессиональный стаж) в сфере дистанционного информационно-консультационного обслуживания. Обязательно подтверждение трудового стажа не менее пяти лет в соответствующей сфере деятельности		
Другие возможные наименования профессии:	1210-0-056 - Директор фирмы 1234-1-001 - Руководитель (управляющий) службой сервиса для клиентов		
Основная цель деятельности:	обеспечивает высокое качество взаимодействия с клиентами и достижение целевых показателей деятельности путем эффективного руководства Центром и оптимизации процессов информационно-справочного обслуживания		
<b>Описание трудовых функций</b>			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Планировать и руководить построением единой системы управления информационно-справочного обслуживания 2. Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в информационно-справочном обслуживании	
	Дополнительные трудовые функции:	1. Осуществлять контроль функционирования всех систем и процессов информационно-справочного обслуживания 2. Управление проектами по совершенствованию систем и процессов информационно-справочного обслуживания на уровне организации	
Трудовая функция 1: Планировать и руководить построением единой системы управления информационно-справочного обслуживания	Навык 1: Координация текущих и перспективных планов работы подразделений системы клиентского и удалённого обслуживания	Умения:	
		1) планировать деятельность организации в подсистеме удаленного обслуживания клиентов; 2) планировать, организовывать и контролировать выполнение проектов, в том числе с использованием специализированных инструментов; 3) проводить стратегические сессии, совещания, управленческие брифинги с руководителями подразделений.	
		Знания:	
		1) нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность в сфере клиентского сервиса; 2) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами; 3) принципы корпоративного и стратегического управления; 4) ключевых показателей эффективности (KPI) в сфере клиентского и удалённого обслуживания.	
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано	

<p><b>Навык 2:</b> Принятие управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию системы удаленного обслуживания клиентов</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) принимать управленческие решения на основе данных о клиентах, рынках и внутренних бизнес-показателях;</li> <li>2) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности;</li> <li>3) анализировать показатели изменений в стратегии и тактике контактного информационного центра;</li> <li>4) формировать стратегические инициативы по модернизации клиентского сервиса.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) стратегические цели и приоритеты развития организации;</li> <li>2) средств системного и стратегического анализа;</li> <li>3) экономических показателей эффективности удалённых каналов обслуживания;</li> </ol>
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Не рекомендовано</p>
<p><b>Навык 3:</b> Организация и развитие бизнес-процессов в системе удаленного обслуживания клиентов</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) формировать стратегическое видение и цели развития системы удаленного обслуживания клиентов;</li> <li>2) принимать ключевые управленческие решения по трансформации бизнес-процессов;</li> <li>3) управлять бюджетами, инвестициями и оценивать рентабельность внедряемых сервисных решений;</li> <li>4) оценивать ключевые риски в сфере клиентского обслуживания и принимать превентивные меры.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основ стратегического менеджмента и антикризисного управления;</li> <li>2) подходов к организационному развитию и управлению изменениями;</li> <li>3) методов оценки эффективности и рентабельности инвестиций;</li> <li>4) современных концепции и трендов в области цифрового и дистанционного клиентского сервиса.</li> </ol>
<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Не рекомендовано</p>
<p><b>Навык 4:</b> Проводить оценку результатов деятельности структурных подразделений</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области планирования, организации, оценки эффективности и качества деятельности;</li> <li>2) адаптироваться к изменениям в бизнес-среде и внедрять новые процессы или технологии в рамках подразделения;</li> <li>3) устанавливать цели, измерять прогресс и обеспечивать достижение запланированных результатов;</li> <li>4) организовывать регулярный цикл оценки (квартальный, годовой) с корректировкой целей.</li> </ol>

		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основ стратегического маркетинга и управления лояльностью потребителей услуг;</li> <li>2) различных методик оценки деятельности (KPI, BSC, метод 360 градусов);</li> <li>3) основ экономического анализа и управленческого учета.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	<p>Навык 5: Установление и анализ целевых показателей деятельности подразделений и сотрудников системы удаленного обслуживания клиентов структурных подразделений</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) формировать стратегические цели на измеримые показатели эффективности деятельности структурных подразделений;</li> <li>2) осуществлять стратегический анализ эффективности работы всех подразделений в разрезе бизнес-целей;</li> <li>3) принимать обоснованные управленческие решения на основе комплексного анализа данных;</li> <li>4) внедрять трансформационные инициативы на основе анализа результативности и обратной связи.</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основ стратегического и операционного управления в клиентском сервисе;</li> <li>2) принципов организации мотивации и поощрения на основе достижения KPI;</li> <li>3) управления изменениями и трансформации бизнес-процессов;</li> <li>4) подходов к построению корпоративной культуры, ориентированной на эффективность.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Трудовая функция 2: Организация и координация деятельности подразделений, участвующих в информационно-справочном обслуживании	<p>Навык 1: Управление операционной деятельностью и цифровыми решениями в системе информационно-справочного обслуживания</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) определять приоритетные задачи и функциональные стратегии контактного информационного центра;</li> <li>2) проектировать бизнес-процессы и формировать требования для их выполнения;</li> <li>3) руководить проектами по внедрению новых технологий;</li> <li>4) прогнозировать потребности в ресурсах, планировать бюджет и контролировать его исполнение;</li> <li>5) анализировать производственные показатели подразделений.</li> </ol>
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) принципов, методов, технологии построения организационной структуры;</li> <li>2) основ проектного управления и бизнес-планирования;</li> <li>3) основ управления персоналом, распределения нагрузки и оптимизации ресурсов;</li> <li>4) стратегические ориентиры государственной политики в сфере цифровизации, защиты прав потребителей, информационной безопасности.</li> </ol>
		Рекомендовано
	Возможность признания навыка:	

Навык 2: Управление информационным взаимодействием между подразделениями	Умения:
	1) организовывать взаимодействие всех участников процесса удаленного информационно-справочного обслуживания для выполнения текущих целей и задач, достижению показателей деятельности; 2) внедрять регламенты и процедуры, регулирующие информационный обмен; 3) выстраивать эффективную модель корпоративного взаимодействия на уровне всей организации; 4) определять приоритеты в цифровизации внутренних коммуникаций.
	Знания:
	1) основ стратегического менеджмента и корпоративного управления; 2) стратегии управления изменениями и трансформацией бизнес-процессов; 3) подходов к управлению организационными знаниями и построению единой информационной среды.
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Навык 3: Выработка управленческих решений по выполнению перспективных и текущих планов	Умения:
	1) анализировать и оценивать результаты реализации текущих целей и задач; 2) принимать управленческие решения, направленные на достижение стратегических приоритетов; 3) координировать деятельность подразделений и обеспечивать исполнение утвержденных планов; 4) организовывать совещания, сессии и рабочие группы на уровне топ-менеджмента.
	Знания:
	1) подходов, методов и способов организации контроля и оценки деятельности контактных информационных центров; 2) организационных структур, функциональных обязанностей, бизнес-процессов и взаимосвязей между ними; 3) принципов финансового управления, бюджетирования, анализа финансовых показателей и управления затратами.
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Навык 4: Обеспечение координации подразделений, задействованных в удалённом информационно-справочном обслуживании	Умения:
	1) обеспечивать согласованную работу всех подразделений, вовлечённых в процессы удалённого информационно-справочного обслуживания; 2) оценивать эффективность деятельности структурных подразделений; 3) устранять конфликты интересов и операционные несоответствия между подразделениями.
	Знания:
	1) методов коммуникации и делового взаимодействия между командами; 2) психологию командной работы, управление мотивацией и вовлечённостью персонала; 3) внутренних регламентов, инструкции и политики, регулирующих деятельность организации.
Возможность признания навыка:	Не рекомендовано

	<p><b>Навык 5:</b> Организация работы линейных руководителей и распределение ответственности по достижению целевых показателей</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) анализировать потребности структурных подразделений в материальных ресурсах и персонале;</li> <li>2) внедрять структурную систему профессионального роста и развития исполнительного руководства организации;</li> <li>3) делегировать полномочия и устанавливать зоны ответственности в соответствии с целями подразделения;</li> <li>4) координировать выполнение планов и стратегических задач на уровне линейного управления.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) принципов организационного проектирования и структурного распределения ролей в системе управления;</li> <li>2) национальных и международных стандартов управления контактными информационными центрами;</li> <li>3) основ стратегического и операционного управления персоналом;</li> <li>4) технологии командного менеджмента и построения эффективных рабочих групп.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Не рекомендовано</p>
<p>Дополнительная трудовая функция 1: Осуществлять контроль функционирования всех систем и процессов информационно-справочного обслуживания</p>	<p><b>Навык 1:</b> Определение форм и методов контроля бизнес-процессов удаленного информационно-справочного обслуживания клиентов</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) анализировать архитектуру бизнес-процессов системы удаленного обслуживания;</li> <li>2) оценивать соответствие процессов установленным регламентам и нормативам;</li> <li>3) внедрять инструменты регламентных процедур аудита и внутреннего контроля ;</li> <li>4) организовывать проведение корректирующих и предупреждающих действий с целью устранения выявленных несоответствий;</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основ процессного управления и методологии реинжиниринга бизнес-процессов;</li> <li>2) перечня показателей эффективности процессов в контактных и справочных центрах;</li> <li>3) методики оценки и аудита бизнес-процессов.</li> </ol>
	<p>Возможность признания навыка:</p>	<p>Не рекомендовано</p>
	<p><b>Навык 2:</b> Организация службы внутреннего контроля деятельности подразделений (групп, служб, отделов)</p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) определять зону охвата контроля: процессы, подразделения, рисковые точки;</li> <li>2) принимать решения по результатам проверки: инициировать корректирующие и предупреждающие действия;</li> <li>3) прогнозировать последствия и принимать меры по исправлению и недопущению форс-мажорных ситуаций;</li> <li>4) управлять рисками и комплаенс-процедурами на уровне организации.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основ стратегического и процессного управления в крупных организациях;</li> <li>2) этики управления, комплаенс и антикоррупционных стандартов;</li> <li>3) нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность организации в соответствующей сфере.</li> </ol>

	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 3: Осуществление контроля выполнения стандартов обслуживания и обеспечения качества работы сотрудников	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) проводить сравнительный анализ соответствия качества выполняемых работ разработанным в организации регламентам и стандартам;</li> <li>2) предоставлять конструктивную обратную связь сотрудникам, указывать на ошибки и предлагать способы их исправления;</li> <li>3) внедрять различные методы оценки качества обслуживания, такие как тайный покупатель, анализ звонков, опросы клиентов.</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) способов оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным в организации регламентам и стандартам;</li> <li>2) методов оценки эффективности системы контроля деятельности;</li> <li>3) ценностей и принципов предприятия, которые влияют на стандарты обслуживания.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 4: Выявление проблем и проведение оценки эффективности системы контроля подразделений	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) выявлять отклонения от плановых показателей в деятельности подразделений (групп, служб, отделов) удаленного информационно- справочного обслуживания клиентов;</li> <li>2) принимать управленческие решения на основе результатов оценки эффективности: оптимизация процедур, пересмотр контрольных точек;</li> <li>3) использовать CRM, системы обработки обращений и другие инструменты для управления взаимодействием с клиентами.</li> </ol> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основ корпоративного управления, внутреннего контроля и внутреннего аудита;</li> <li>2) современных цифровых инструментов мониторинга и анализа контрольных процедур;</li> <li>3) принципов непрерывного улучшения.</li> </ol>
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Дополнительная трудовая функция 2: Управление проектами по совершенствованию систем и процессов информационно-справочного обслуживания на уровне организации	Навык 1: Идентификация потребности в изменениях и внедрение инновационных технологий	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) определять направления трансформации и инновационного развития на основе анализа трендов, конкурентного анализа и внутренних аудитов;</li> <li>2) формировать предложения по модернизации процессов, внедрению цифровых и управленческих решений;</li> <li>3) принимать решения о приоритетности изменений с учетом стратегических целей, ресурсов и потенциала внедрения.</li> </ol>

		Знания: 1) принципов стратегического управления, организационного развития и инновационного менеджмента; 2) международных и национальных трендов в сфере технологий и цифровых решений; 3) современных подходов к цифровой трансформации и управлению изменениями.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 2: Планирование и управление внедрением изменений в развитии контактного информационного центра	Умения: 1) проводить диагностику текущего состояния процессов контактного центра и выявлять зоны, требующие изменений; 2) формировать инициативные группы или проектные команды для реализации изменений, делегировать роли и распределять ответственность; 3) оценивать ресурсы, необходимые для совершенствования бизнес-процесса или административного регламента; 4) оценивать риски выбранных решений; Знания: 1) основ стратегического планирования и бизнес-анализа; 2) внутренних регламентов и нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность контактного информационного центра; 3) современных трендов в области клиентского опыта.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
	Навык 3: Проводить оценку эффективности внедрения инновационных технологий и управления деятельностью	Умения: 1) разрабатывать и реализовывать проекты повышения конкурентоспособности контактного информационного центра; 2) принимать стратегические решения по развитию контактного информационного центра в условиях неопределенности; 3) формулировать рекомендации и планировать мероприятия по совершенствованию процессов организации; 4) осуществлять стратегическую и операционную оценку внедрённых технологий. Знания: 1) методов управления командой проекта по внедрению изменений; 2) основных принципов управления проектами и изменениями; 3) методов экономической оценки проектов, включая оценку рисков и устойчивости к изменениям.
	Возможность признания навыка:	Не рекомендовано
Требования к личностным компетенциям:	аналитические способности, управление рисками, коммуникативные навыки и лидерские качества, организационные способности, клиентоцентричность, устойчивость к стрессам	
Список технических регламентов и национальных стандартов:	СТ РК ISO 18295-1-2020 Контакт-центры Часть 1. Требования к контакт-центрам Стандарт EN 15838 2009 Стандарт COPCOSP	
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	6	2421-0-013 Специалист по анализу и контролю качества предоставляемых услуг

6	2631-0-001 Аналитик
6	1329-1-050 Руководитель группы (специализированной в прочих отраслях)

#### Глава 4. Технические данные профессионального стандарта

19. Наименование государственного органа:

Министерство искусственного интеллекта и цифрового развития Республики Казахстан

Исполнитель:

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

20. Организации (предприятия) участвующие в разработке:

Комитет государственных услуг Министерства цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан

Руководитель проекта:

Уайрина М

Номер телефона: +7 (701) 340 13 50

Исполнители:

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

Казахстанская ассоциация экспертов клиентского сервиса, Товарищество с ограниченной ответственностью «KT Cloud Lab»

Руководитель проекта:

Улманова А.А.

Е-mail: a\_ulmanova@mail.ru

Номер телефона: +7 (701) 870 38 61

Исполнители:

Улманова А.А., +7 (701) 870 38 61, a\_ulmanova@mail.ru

21. Отраслевой совет по профессиональным квалификациям: 2-2025 , 11.07.2025 г.

22. Национальный орган по профессиональным квалификациям: 28.07.2025 г.

23. Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен»: 17.07.2025 г.

24. Номер версии и год выпуска: версия 1, 2025 г.

25. Дата ориентировочного пересмотра: 01.01.2028 г.